

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, BAJO LA
NTC-5555 EN EL INSTITUTO DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL
DESARROLLO HUMANO COMPUCAR SYSTEMPLUS LTDA DE LA CIUDAD DE
CARTAGO

ANDRÉS BAYER AGUDELO

UNIVERSIDAD DEL VALLE
SEDE ZARZAL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL
2012

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, BAJO LA
NTC-5555 EN EL INSTITUTO DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL
DESARROLLO HUMANO COMPUCAR SYSTEMPLUS LTDA DE LA CIUDAD DE
CARTAGO

ANDRÉS BAYER AGUDELO

Proyecto de grado para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor
Ing. Julián González Velasco

UNIVERSIDAD DEL VALLE
SEDE ZARZAL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL
2012

Nota de Aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Zarzal, 28 de noviembre de 2012

Dedicatoria

Éste trabajo está dedicado a mi hija Isabela, quien es el motor de mi vida, por quien trato de hacer las cosas cada vez mejor, quien me hace superar los obstáculos y pruebas y quien desde la distancia me brinda su amor de manera incondicional.

A mi esposa Erika, quien cambió el rumbo de mi vida gracias a su testimonio y relación con Dios, a mi hermano Alexander y a mi madre Beatriz, porque estuvieron en mis luchas personales y me brindaron su apoyo permanente en cada etapa de mi existencia, por demostrarme a cada instante que vale más el amor que el dinero y lo material, por permitirme comprender que la familia siempre está presente, dispuesta a consolar ante la adversidad y a festejar en los éxitos y por ser mis guías en el camino de la vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco inicialmente a Dios por estar siempre conmigo, por darme fortaleza en los momentos difíciles, por levantarme cuando más lo he necesitado y por llenarme a cada instante de bendiciones.

También quiero agradecer a todo el personal del instituto para el trabajo y el desarrollo humano Compucar Systemplus Ltda por abrir sus puertas para permitir la elaboración de este trabajo y por brindarme la gran oportunidad de ejercer la hermosa actividad de la docencia.

Les agradezco a los integrantes de mi familia, porque siempre me animaron a ser un gran profesional, a ser alguien productivo para la sociedad y por considerarme como uno de sus “favoritos” en todo momento.

Por último quiero agradecer a mi asesor, el ingeniero Julián González Velasco, por su ayuda, paciencia, comprensión y flexibilidad durante el desarrollo de éste proyecto.

CONTENIDO

	pág.
GLOSARIO	16
0. INTRODUCCIÓN	19
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	20
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	20
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	22
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
1.4 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	23
2. JUSTIFICACIÓN	24
3. OBJETIVOS.....	25
3.1 OBJETIVO GENERAL	25
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	25
4. MARCO REFERENCIAL.....	26
4.1 MARCO TEÓRICO	26
4.2 MARCO CONCEPTUAL	28
4.2.1 Política de calidad y objetivos de la calidad.....	28
4.2.2 Documentación.	28
4.2.3 Procesos de evaluación dentro del sistema de gestión de la calidad.	30
4.2.4 Auditorías del sistema de gestión de la calidad.	29

4.2.5	Revisión del sistema de gestión de la calidad..	30
4.2.6	Autoevaluación.....	30
4.2.7	Mejora continua.....	30
4.3	MARCO CONTEXTUAL.....	30
4.3.1	La implementación de sistemas de gestión de la calidad en la formación para el trabajo y el desarrollo humano en Colombia.	31
4.3.2	Principales características del municipio de Cartago.....	34
4.3.3	Secretaría de educación municipal de Cartago... ..	37
4.3.4	Institutos de formación para el trabajo y el desarrollo humano en Cartago.....	39
4.3.5	Compucar Systemplus Ltda... ..	40
4.4	MARCO LEGAL	41
5.	DISEÑO METODOLÓGICO	42
5.1	ALCANCE DE OBJETIVOS	42
5.1.1	Diagnóstico.. ..	42
5.1.2	Procedimiento.	42
5.2	POBLACIÓN	42
6.	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	43
6.1	DIAGNÓSTICO	43
6.1.1	Diagnóstico inicial.	43
6.1.2	Procedimiento para la documentación.. ..	47
6.1.3	Política de calidad.	52

6.1.4	Objetivos de calidad.	53
6.1.4.1	Objetivo general del Sistema de Gestión de la Calidad.	53
6.1.4.2	Objetivos específicos del Sistema de Gestión de la Calidad.	53
6.2	MAPA DE PROCESOS.	54
6.2.1	Procesos estratégicos.	55
6.2.2	Procesos misionales.	55
6.2.3	Procesos de apoyo..	55
6.2.4	Proceso de mejoramiento continuo (MC).	55
6.3	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.	56
6.3.1	Caractarización de los procesos estratégicos..	56
6.3.2	Caracterización de los procesos misionales.	58
6.3.3	Caracterización de los procesos de apoyo.	60
6.3.4	Caracterización de los procesos de mejora continua.	64
6.4	DOCUMENTOS PROPUESTOS.	65
6.5	MANUAL DE CALIDAD.	68
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	70
	BIBLIOGRAFÍA.	70
	ANEXOS.	70

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Informe de diagnóstico	35

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Plan de calidad	40
Cuadro 2. Matriz de evaluación de la misión	44
Cuadro 3. Matriz de evaluación de la visión	44
Cuadro 4. Caracterización del proceso Gestión de Calidad (P-GC-01)	49
Cuadro 5. Caracterización del proceso Planeación Estratégica (P-PE-01)	50
Cuadro 6. Caracterización del proceso Gestión Pedagógica (P-GP-01)	51
Cuadro 7. Caracterización del proceso Bienestar Comunidad Educativa (P-BC-01)	52
Cuadro 8. Caracterización del proceso Gestión Comercial (P-CO-01)	53
Cuadro 9. Caracterización del proceso Registro y Control (P-RC-01)	54
Cuadro 10. Caracterización del proceso Contable y Financiero (P-CF-01)	55
Cuadro 11. Caracterización del proceso Gestión de Recursos (P-GR-01)	56
Cuadro 12. Caracterización del proceso Mejora Continua (P-MC-01)	57
Cuadro 13. Listado maestro de documentos (F-GC-03)	58
Cuadro 14. Listado maestro de registros (F-GC-04)	59

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Localización de Cartago en Colombia	28
Figura 2. Mujeres y hombres por grupos de edad	29
Figura 3. Tasa de alfabetismo	29
Figura 4. Asistencia escolar	30
Figura 5. Mapa de procesos Compucar Systemplus Ltda	47

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1. PROCEDIMIENTO NORMA BASE PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC (PR-GC-01)	71
Anexo 2. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC (PR-GC-02)	78
Anexo 3. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS (PR-GC-03)	87
Anexo 4. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME (PR-GC-04)	90
Anexo 5. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA (PR-GC-05)	92
Anexo 6. PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O MANIFESTACIONES DE SATISFACCIÓN (PR-GC-06)	95
Anexo 7. PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (PR-PE-01)	97
Anexo 8. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (PR-PE-02)	100
Anexo 9. PROCEDIMIENTO DISEÑO EDUCATIVO (PR-GP-01)	103
Anexo 10. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN (PR-GP-02)	107
Anexo 11. PROCEDIMIENTO GESTIÓN TALENTO HUMANO (PR-GP-03)	111
Anexo 12. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO (PR-GP-04)	115
Anexo 13. GESTIÓN DE PLANES Y PROYECTOS (PR-BC-01)	117
Anexo 14. COMPRAS (PR-GR-01)	121
Anexo 15. SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES (PR-GR-02)	124
Anexo 16. ENCUESTA (PR-MC-01)	127

Anexo 17. ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS (F-GC-01)	131
Anexo 18. ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN (F-GC-02)	132
Anexo 19. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS (F-GC-03)	133
Anexo 20. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS (F-GC-04)	134
Anexo 21. PLAN DE AUDITORÍA INTERNA (F-GC-05)	135
Anexo 22. ACTA DE APERTURA Y CIERRE DE AUDITORÍA INTERNA (F-GC-06)	136
Anexo 23. LISTA DE CHEQUEO (F-GC-07)	137
Anexo 24. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA (F-GC-08)	138
Anexo 25. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME (F-GC-09)	140
Anexo 26. IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA (F-GC-10)	141
Anexo 27. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN (F-GC-11)	142
Anexo 28. INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (F-PE-01)	143
Anexo 29. MATRIZ DE INDICADORES DEL SGC (F-PE-02)	150
Anexo 30. LISTADO DE MÓDULOS POR ESTUDIANTE (F-GP-01)	151
Anexo 31. PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (F-GP-02)	152
Anexo 32. GUÍAS DE APRENDIZAJE, LISTAS DE CHEQUEO Y CUESTIONARIOS (F-GP-03)	177
Anexo 33. CERTIFICADO DE ASISTENCIA (F-GP-04)	180
Anexo 34. CONTRATO DOCENTES (F-GP-05)	181
Anexo 35. EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE (F-GP-06)	183
Anexo 36. EVALUACIÓN DOCENTE (F-GP-07)	184
Anexo 37. INFORME DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS (F-GP-08)	186

Anexo 38. RESULTADOS EVALUACIÓN (F-GP-09)	187
Anexo 39. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR (F-BC-01)	190
Anexo 40. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y MANIFESTACIONES DE SATISFACCIÓN (F-BC-02)	191
Anexo 41. INFORME DE ACTIVIDADES EJECUTADAS (F-BC-03)	192
Anexo 42. BASE DE DATOS (F-BC-04)	194
Anexo 43. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (F-BC-05)	195
Anexo 44. INFORME ESTRATEGIAS COMERCIALES (F-CO-01)	196
Anexo 45. CRONOGRAMA DE CERTIFICACIÓN ESTUDIANTIL (F-RC-01)	197
Anexo 46. INFORME DE PROYECTOS, CERTIFICADO DE PRÁCTICA, INFORME DE COMPETENCIAS Y EXÁMENES FINALES (F-RC-02)	198
Anexo 47. HOJA DE MATRÍCULA (F-RC-03)	199
Anexo 48. FORMATO DE ENTREGA DE MATERIALES (F-RC-04)	200
Anexo 49. INFORME FINAL COMPETENCIAS (F-RC-05)	201
Anexo 50. PRESUPUESTO (F-CF-01)	202
Anexo 51. INFORME CONTABLE Y FINANCIERO (F-CF-02)	204
Anexo 52. REGISTRO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES (F-GR-01)	206
Anexo 53. LISTADO DE PROVEEDORES (F-GR-02)	207
Anexo 54. PLAN DE MANTENIMIENTO (F-GR-03)	208
Anexo 55. FACTURA DE VENTA (F-GR-04)	210
Anexo 56. ORDEN DE COMPRA (F-GR-05)	211
Anexo 57. HOJAS DE VIDA DE LOS EQUIPOS (F-GR-06)	212
Anexo 58. PLANILLA DE SERVICIOS GENERALES (F-GR-07)	214

Anexo 59. TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME (F-GR-08)	215
Anexo 60. CONTROL DE PAGOS (F-GR-09)	216
Anexo 61. ACUERDO DE PAGO (F-GR-10)	217
Anexo 62. EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES (F-GR-11)	218
Anexo 63. LISTADO DE REQUERIMIENTOS (F-MC-01)	219

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

AUDITADO: Organización que es auditada.

AUDITOR: Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.

AUDITORÍA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

AUDITORÍA INTERNA: Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría, guiada por la filosofía de agregar valor para mejorar las operaciones de una organización, asistiendo a la misma en el cumplimiento de sus objetivos, brindando un enfoque sistemático y disciplinado.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CAPACIDAD: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

CARACTERÍSTICA: Rasgo diferenciador.

CARACTERIZACIÓN: Permite la Identificación de elementos esenciales necesarios para llevar a cabo un proceso y la definición de las principales características del mismo, facilitando su entendimiento, gestión y el control de sus interrelaciones como parte de un sistema.

CLASE: Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional.

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto.

COMPETENCIA: Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

CONCESIÓN: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CONTRATO: Acuerdo vinculante.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DEFECTO: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

DESECHO: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

DOCUMENTO: Información y su medio soporte.

EFICACIA: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ESPECIFICACIÓN: Documento que establece requisitos.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.

INFRAESTRUCTURA: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

INSPECCIÓN: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación de patrones.

LIBERACIÓN: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

MANUAL DE LA CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

ORGANIZACIÓN: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO: Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto.

RECLASIFICACIÓN: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REPARACIÓN: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

REPROCESO: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

REVISIÓN: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

VALIDACIÓN: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2006)

0. INTRODUCCIÓN

En teoría, la implementación del sistema de gestión de calidad representa para todo tipo organizaciones o actividades sistemáticas que se encuentren orientadas a la producción de bienes o servicios, mejoramiento continuo en los procesos que se llevan a cabo, así como oportunidades de crecimiento, desarrollo y competitividad en los mercados.

Dicho sistema se basa en normas de “calidad” y “gestión continua de calidad”, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización ISO (International Organization for Standarization). Para identificar si una organización ha implementado esas normas en sus procesos, se utiliza un sistema de certificación que es otorgado por ciertas empresas denominadas “entidades certificadoras”, quienes otorgan sus propios certificados y permiten el sello de calidad. Las entidades certificadoras se encuentran a su vez vigiladas por organismos nacionales que les dan su acreditación.

Si una organización desea obtener la certificación, se debe preparar y organizar a través de la conformación de un equipo de personas (normalmente trabajadores de la misma), denominado “comité de calidad”, quienes se encargan de llevar a cabo todas las actividades que se requieren para adecuar los procesos a lo establecido en la norma. Cuando la empresa se encuentra preparada, solicita una auditoría por parte del ente certificador para que realice la verificación respectiva y sea otorgado el certificado. En el sector educativo, las instituciones optan por la certificación bajo la Norma Técnica Colombiana NTC-5555.

El presente trabajo consiste en la descripción del proceso de documentación de un sistema de gestión de la calidad bajo la NTC-5555 en un reconocido instituto de educación para el trabajo y el desarrollo humano de la ciudad de Cartago, Valle del Cauca. Se puede apreciar desde el diagnóstico inicial, hasta la elaboración del manual de calidad que sienta la base para optar por la certificación.

Adicionalmente, este trabajo sirve como material de consulta para estudiantes de niveles superiores (carreras técnicas, tecnológicas y profesionales) y para empresas dedicadas a la prestación de servicios educativos, así como para aquellas que deseen obtener información práctica acerca del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Para interpretar de una manera adecuada el desarrollo de este proyecto, es necesario realizar una breve reseña sobre el origen, desarrollo y evolución de las instituciones para el trabajo y el desarrollo humano, y particularmente el caso de la institución objeto de estudio. Posteriormente, se realizará una pequeña síntesis acerca del origen de la norma que rige las certificaciones para este tipo de organizaciones.

La confrontación de opiniones acerca de lo más conveniente para el desarrollo de la sociedad, entre la promoción de actividades técnicas o el fomento de lo cognitivo, acerca de si es mejor educar para la ejecución de actividades o la formación para la dirección de las mismas, data desde la antigüedad.

En la civilización griega, por ejemplo, se presentaban dos grupos de filósofos: los presocráticos (conformado por Tales de Mileto, Anaxímenes, Anaximandro, entre otros), quienes afirmaban que la *téchne*, que actualmente se conoce como “técnica”, debía ser muy apreciada y vista como actividad que permite la adaptación del medio ambiente a las necesidades del hombre e indispensable para el desarrollo del mismo, mientras el segundo grupo, conformado por Sócrates, Platón y Aristóteles, plantean las actividades manuales como una repetición rutinaria instalada en una tradición que poco tiene que ver con la ciencia, un trabajo que se ha convertido en un sistema de habilidades prácticas que no conducen a la innovación. Para Platón y Aristóteles, ese no es el técnico, el que posee una *téchne* no es el zapatero o el alfarero, sino el ingeniero o el médico. (Montoya Suárez, 2008)

Después de aproximadamente veinticinco siglos, la discusión continúa, donde muchos relacionan la importancia e influencia de la formación técnica en el desarrollo de las potencias mundiales, otros opinan que la formación profesional es la que permite el descubrimiento y desarrollo del conocimiento y quienes piensan que el desarrollo de la sociedad solo es posible combinando ambos aspectos.

A mediados de los años 80, época en la cual el uso de computadores personales empezó a masificarse a nivel empresarial y doméstico, se hizo evidente la necesidad de capacitación en las tecnologías de la información y la comunicación,¹ para la gran cantidad de personas que en su trabajo, estudio y actividades recreativas tenían acceso a un computador. Es así como el 3 de enero de 1997, nace el Instituto Compucar Systemplus Ltda, el cual se posiciona rápidamente al ofrecer formación estructurada en las versiones más recientes de los programas y sistemas operativos para las empresas.

El 20 de abril de 2001, el Instituto obtiene de la secretaría de educación del departamento, por medio de la resolución número 0384, autorización oficial para la apertura del programa de administración de negocios y secretariado ejecutivo sistematizado como establecimiento educativo no formal de carácter privado, y tres años más tarde, el 10 de septiembre de 2004 para ser exactos, por medio de la resolución número 167 de la secretaría de educación municipal, se le concede autorización oficial para la prestación del servicio educativo no formal; basado en la resolución número 2748 del Ministerio de Educación Nacional, en la cual certifica al municipio de Cartago para ejercer la administración de la educación.

En Colombia hasta el 2007, se le denominaba a la educación superior técnica como “no formal”, lo cual se puede interpretar como no válido para la formación de las personas. Es entonces cuando el gobierno decide, a través del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y del Ministerio de Educación Nacional, apoyar este tipo de formación, suprimiendo la categoría de “educación no formal” e implementando el término “Educación para el trabajo y el desarrollo humano”. Ello permitiría que el SENA, en conjunto con las secretarías de educación municipales, regulen las actividades de los institutos dedicados a la formación técnica.

El 15 de junio de 2011, la dirección administrativa del Instituto para el trabajo y el desarrollo humano Compucar Systemplus Ltda, toma la decisión de implementar el sistema de gestión de calidad para certificar sus procesos bajo la Norma Técnica Colombiana NTC-5555. Para ello, se establece en la misma fecha el comité de calidad, conformado por un representante de la coordinación académica, un representante del área administrativa, un representante de la alta gerencia y se nombra como Coordinador de Calidad al señor Andrés Bayer Agudelo, cuya responsabilidad es liderar el proyecto de implementación del sistema de gestión de la calidad.

¹ En los años 80, el estudio de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), se conocía comúnmente como sistemas de información.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el caso particular del municipio de Cartago, se puede identificar una fuerte competencia entre los institutos para el trabajo y el desarrollo humano, a través de la calidad en la formación, precios, instalaciones, recursos físicos, convenios de articulación con universidades, entre otros aspectos, mientras que aparece una gran oportunidad de obtener ventaja competitiva: “La certificación de calidad”. En teoría, la implementación del sistema de gestión de calidad representa para todo tipo organizaciones o actividades sistemáticas que se encuentren orientadas a la producción de bienes o servicios, mejoramiento continuo en los procesos que se llevan a cabo, así como oportunidades de crecimiento, desarrollo y competitividad en los mercados.

Dicho sistema se basa en normas de “calidad” y “gestión continua de calidad”, establecidas por la ISO. Para identificar si una organización ha implementado esas normas en sus procesos, se utiliza un sistema de certificación que es otorgado por otro tipo de actores denominadas “entidades certificadoras (Icontec, Bureau Veritas, etc.), quienes otorgan sus propios certificados y permiten el sello de calidad. Las entidades certificadoras se encuentran a su vez vigiladas por organismos nacionales que les dan su acreditación.

Si una organización desea obtener la certificación, se debe preparar y organizar a través de la conformación de un equipo de personas (normalmente trabajadores de la misma), denominado “comité de calidad”, quienes se encargan de implementar todas las actividades requeridas para adecuar los procesos a lo establecido en la norma. Cuando la empresa se encuentra preparada, solicita una auditoría por parte del ente certificador para que realice la verificación respectiva y se otorgue el certificado. En el sector educativo, las instituciones optan por la certificación bajo la NTC-5555.

Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la efectividad de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La adopción de un sistema por procesos dentro de una institución oferente de servicios de formación para el trabajo, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

La gran ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2007)

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuáles son los aspectos y características que debe contemplar el sistema de gestión de calidad basado en la Norma Técnica Colombiana NTC-5555, en un instituto de formación para el trabajo y el desarrollo humano?

1.4 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

- ¿Cuáles son los requerimientos e información necesaria para la documentación de un manual de calidad en una institución para el trabajo y el desarrollo humano que desee adoptar un enfoque basado en procesos?
- ¿Cuál es el estado actual de la institución objeto de estudio, respecto a los requerimientos e información para adoptar un enfoque basado en procesos y en particular, respecto a la NTC-5555?
- ¿Cómo se interrelacionan los procesos en la Institución objeto de estudio?
- ¿Qué procedimiento se debe seguir para la documentación de un manual de calidad basado en la NTC-5555?

2. JUSTIFICACIÓN

En este trabajo, se presenta una inducción al tema de la calidad en las instituciones de formación para el trabajo. También proporciona algunas orientaciones generales para apoyar la implementación de sistemas de gestión de calidad orientados al mejoramiento continuo, de manera que instituciones y programas puedan certificarse y así obtener un reconocimiento público a su calidad.

El presente trabajo se desarrolla para que una institución oferente de servicios de formación para el trabajo funcione de manera eficaz, identificando y gestionando numerosas actividades relacionadas entre sí, también consideradas como procesos. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

Lo anterior permite establecer una relación directa entre un enfoque basado en procesos y el incremento en el nivel de satisfacción al cliente, porque se enfatiza la importancia de la comprensión y el cumplimiento de los requisitos de calidad, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados de desempeño y eficacia del proceso y la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

La implementación de un manual de calidad en una organización requiere del acompañamiento y gestión de actividades desde el interior de la misma, lo que exige una interacción permanente con las personas que allí laboran, para citar a reuniones de sensibilización, capacitar acerca de las modificaciones en los procesos, llevar a cabo las actividades de control, entre otros. Exige también, la implementación de herramientas para realizar diagnósticos y levantar la información relacionada con el cumplimiento de los requisitos de la norma. Para desarrollar todas estas actividades se deben poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera profesional, lo que permite resaltar la pertinencia, desde lo académico, del presente proyecto.

Desde el punto de vista personal, la implementación de este manual de calidad representa un reto que debe ser afrontado con la responsabilidad y conciencia social necesaria para que se refleje en los resultados esperados por la organización, en cuanto al área comercial, servicio al cliente y financiero.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Documentar el sistema de gestión de calidad basado en la Norma Técnica Colombiana NTC-5555, en el instituto de formación para el trabajo y el desarrollo humano Compucar Systemplus Ltda de la ciudad de Cartago.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de los procesos del Instituto objeto de estudio y establecer un procedimiento para la documentación del sistema de gestión de la calidad.
- Elaborar el mapa de procesos de la Institución.
- Caracterizar los procesos de la Institución.
- Elaborar la documentación que necesita la Institución, de acuerdo a los requisitos de la norma.
- Redactar el manual de calidad, acorde al diagnóstico realizado, a la documentación y a la caracterización de los procesos de la institución.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEÓRICO

El concepto de calidad toma un enfoque global al abarcar todas las actividades empresariales, operativas y de gestión; ello es debido a que se entiende por producto el resultado del trabajo de cualquier persona al usuario de ese trabajo. Con este amplio enfoque y orientación a todos los procesos de la empresa, la calidad sirve para integrar todas las funciones empresariales en torno a un objetivo común: Satisfacer al cliente.

La idea de gestión lleva implícitos los conceptos de objetivo y mejora que deben apuntar a incrementar la satisfacción del cliente y a reducir los costos totales, aportando una sólida ventaja competitiva propia y sostenible en el tiempo. Así pues, de un concepto estático y reactivo de la calidad se pasa a otro orientado a la acción y proactivo. Para realizar una acción específica, no es necesario que se haya detectado algún error, sino que se emprenda para cumplir los objetivos de mejora fijados.

El japonés Kaoru Ishikawa en su libro *¿qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*, puso especial atención en el desarrollo del uso de métodos estadísticos prácticos y accesibles para la industria. En 1943 desarrollo el primer diagrama para asesorar a un grupo de ingenieros de una industria japonesa. El diagrama de causa - efecto se utiliza como una herramienta sistemática para encontrar, seleccionar y documentar las causas de la variación de la calidad en la producción y organizar la relación entre ellas. De acuerdo con Ishikawa, el control de calidad en Japón se caracteriza por la participación de todos, desde los altos directivos hasta los empleados de más bajo rango, más que por los métodos estadísticos de estudio. (Ishikawa, 1986)

Por otra parte, se encuentra Joseph Juran, quien entiende la calidad como la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, entre otros. La trilogía de Juran consiste de la Planeación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad. Los tres procesos se relacionan entre sí.

Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes. Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas en donde ocurre la producción. Luego se analiza que cambios se le deben hacer al proceso para obtener una mejor calidad. (Juran, 1970)

En la planificación de la calidad se desarrollan los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes. Juran no hace énfasis en los problemas que pueden presentarse, sino en las herramientas para cualquier tarea de una empresa y así solucionarlos.

Otro autor reconocido en el ámbito de la gestión de la calidad a nivel mundial es William Edwards Deming, quien ha logrado establecer que al utilizar sus principios (principios de Deming) la calidad aumenta y por lo tanto bajan los costos y los ahorros se le pueden pasar al consumidor. Cuando los clientes obtienen productos de calidad, las compañías logran aumentar sus ingresos y al lograr esto la economía crece. Tal ha sido su influencia, que el premio Deming es el más prestigioso que una empresa japonesa puede obtener. Se entrega una vez al año, a la empresa que haya realizado el mayor avance en calidad, sobre la base de estándares tan exigentes que sobrepasan ampliamente las de la familia ISO 9000 o similares. (Walton, 1986)

Philip B. Crosby es un pensador que desarrolló el tema de la calidad en años muy recientes. Sus estudios se enfocan en prevenir y evitar la inspección, se busca que el cliente salga satisfecho al cumplir ciertos requisitos desde la primera vez y todas las veces que el cliente realice transacciones con una empresa. En 1979 se crea la fundación *Philip Associates II Inc.* la cual se le considera una firma líder en consultorías acerca de la calidad. Se basan en la creencia de que la calidad puede ser medida y utilizada para mejorar los resultados empresariales, por esto se le considera una herramienta muy útil para competir en un mercado cada vez más globalizado.

Crosby tiene el pensamiento que la calidad es gratis, es suplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con esto se logra lo denominado “cero defectos”. En las empresas donde no se contempla la calidad los desperdicios y esfuerzos de más pueden llegar del 20% al 40% de la producción. (Vargas Quiñones & Aldana de Vega, 2007)

4.2 MARCO CONCEPTUAL

4.2.1 Política de calidad y objetivos de la calidad. La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y en consecuencia sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.

4.2.2 Documentación. La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización permite:

- Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- Proveer la formación apropiada.
- La repetibilidad y la trazabilidad.
- Proporcionar evidencias objetivas.
- Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

La elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor. Cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar. Esto depende de factores tales como el tipo y el tamaño de la organización, la complejidad e interacción de los procesos, la complejidad de los productos, los requisitos de los clientes, los requisitos reglamentarios que sean aplicables, la competencia demostrada del personal y el grado en que sea necesario demostrar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3 Procesos de evaluación dentro del sistema de gestión de la calidad. Cuando se evalúan sistemas de gestión de la calidad, hay cuatro preguntas básicas que deberían formularse en relación con cada uno de los procesos que es sometido a la evaluación:

- ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- ¿Se han asignado las responsabilidades?
- ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?
- ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?

El conjunto de las respuestas a las preguntas anteriores puede determinar el resultado de la evaluación. La evaluación de un sistema de gestión de calidad puede variar en alcance y comprender una diversidad de actividades, tales como auditorías y revisiones del sistema de gestión de la calidad y autoevaluaciones.

4.2.4 Auditorías del sistema de gestión de la calidad. Las auditorías se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora.

Las auditorías de primera parte son realizadas con fines internos por la organización, o en su nombre, y pueden constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.

Las auditorías de segunda parte son realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente.

Las auditorías de tercera parte son las realizadas por las organizaciones externas independientes. Dichas organizaciones, usualmente acreditadas, proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en normas

tales como la Norma ISO 9001. La Norma ISO 19011 proporciona orientación en el campo de las auditorías.

4.2.5 Revisión del sistema de gestión de la calidad. Uno de los papeles de la alta dirección es llevar a cabo de forma regular evaluaciones sistemáticas de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad con respecto a los objetivos y a la política de la calidad. Esta revisión puede incluir considerar la necesidad de adaptar la política y objetivos de la calidad en respuesta a las cambiantes necesidades y expectativas de las partes interesadas. Las revisiones incluyen la determinación de la necesidad de emprender acciones. Entre otras fuentes de información, los informes de las auditorías se utilizan para la revisión del sistema de gestión de la calidad.

4.2.6 Autoevaluación. Es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización, con referencia al sistema de gestión de la calidad o a un modelo de excelencia.

La autoevaluación puede proporcionar una visión global del desempeño de la organización y del grado de madurez del sistema de gestión de la calidad. Asimismo, puede ayudar a identificar las áreas de la organización que precisan mejoras y a determinar las prioridades.

4.2.7 Mejora continua. El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora. De esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorías y la revisión del sistema de gestión de la calidad pueden, asimismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2006)

4.3 MARCO CONTEXTUAL

4.3.1 La implementación de sistemas de gestión de la calidad en la formación para el trabajo y el desarrollo humano en Colombia. La educación es considerada como pilar fundamental para el desarrollo económico y social del país y principal factor de competitividad.

Las exigencias que se presentan al sector productivo le generan demandas al sistema educativo para que el nuevo talento humano comprenda, apropie y aplique conocimientos, desarrolle habilidades, aptitudes, destrezas, actitudes, valores y comportamientos requeridos para las condiciones propias de desarrollo económico y social y las realidades del mercado internacional.

El estado, consciente de su responsabilidad con la educación y la formación laboral del recurso humano, le asignó al SENA la responsabilidad de liderar la constitución del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo SFNT que articule toda la oferta del país pública y privada, de la educación media técnica, técnico profesional, tecnológico y de la educación para el trabajo y el desarrollo humano con el fin de contribuir al mejoramiento del nivel de cualificación del talento humano.

De esta manera se busca lograr una formación más integrada al trabajo productivo que garantice mediante la formación, la evaluación y la certificación las competencias laborales de las personas.

El SNFT es la estructura que permite articular la oferta de formación para el trabajo, tomando como referente las normas de competencia laboral colombianas con el fin de definir e implementar políticas y estrategias para el desarrollo y calificación de los recursos humanos del país.

El SNFT se conformó mediante el Documento CONPES 2945 de 1997 y se complementó mediante el Documento CONPES 081 de 2004, sus componentes son:

- Acreditación de entidades y programas, el reconocimiento del cumplimiento de estándares de calidad.
- Pertinencia, mejoramiento de la conformidad y calidad de la oferta de formación para el trabajo, la flexibilidad en la administración de programas mediante el enfoque de la formación por competencias para facilitar la cadena de formación y movilidad educativa de los usuarios de la formación y capacitación.
- Normalización, lo relacionado a la definición de estándares o normas de competencia laboral requeridos para el mejoramiento de la calidad y productividad del desempeño de los trabajadores.

- Formación, ampliación de cobertura para que un mayor número de colombianos cuente con las competencias requeridas por un mercado laboral cada día más exigente y globalizado.
- Certificación de competencias laborales, puesta en marcha de servicio de certificación de las competencias de los trabajadores.

A través del Decreto 2020 de 2006 se conformó el Sistema de Calidad de la Formación para el Trabajo SCAFT, con el fin de “certificar que la oferta de formación para el trabajo cuenta con los medios y la capacidad para ejecutar procesos formativos que respondan a los requerimientos del sector productivo y reúnan las condiciones para producir buenos resultados”.

Como parte del desarrollo de este sistema se creó la Comisión de Calidad de la Formación para el Trabajo CCAFT y el Ministerio de Educación Nacional fue reconocido como Unidad Sectorial de Normalización de la Formación para el Trabajo, con el propósito de construir normas de calidad.

En diciembre de 2007, la Comisión adoptó las normas sectoriales para instituciones, programas y programas de idiomas. Además, el ICONTEC les dio reconocimiento como Normas Técnicas Colombianas así:

- NTC 5555. Sistemas de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo. Requisitos.
- NTC 5581. Programas de formación para el trabajo. Requisitos.

Estas normas buscan brindarles a las instituciones de formación para el trabajo diversas orientaciones para sean utilizadas como referentes en la implementación de sistemas integrales de gestión de calidad y el diseño de programas de formación basados en competencias. De esta forma podrán, posteriormente, optar por la certificación de calidad.

El Ministerio de Educación Nacional entiende que, para responder a los retos de la sociedad, los procesos de mejoramiento de la calidad son cada vez más

exigentes y requieren del ejercicio sistemático de una organización institucional, de la revisión de sus procesos y de la incorporación de una orientación hacia la calidad y el mejoramiento continuo. Por tanto, las instituciones de formación para el trabajo tienen el desafío de desarrollar programas pertinentes que respondan a las competencias demandadas en el desarrollo de funciones productivas.

El entorno económico presenta retos permanentes a las instituciones que deben formar personas competentes, capaces de integrarse al mundo laboral, flexibles, que puedan seguir aprendiendo, inquietas en relación con su medio ambiente, que trabajen en equipo y hagan uso eficiente de los recursos a su disposición, entre otras competencias. (MEN, 2008)

4.3.2 Principales características del municipio de Cartago. Se encuentra ubicado en Colombia y de manera más específica, al norte del departamento del Valle del Cauca. La ciudad es conocida como La Villa de Robledo y es considerada la ciudad del “Sol más alegre de Colombia”. Fue fundada en 1540 en el lugar donde hoy se encuentra la ciudad de Pereira, por pequeños asentamientos españoles impulsados por Jorge Robledo. La ciudad cuenta con una población total promedio de 117.000 habitantes (Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, 2005).

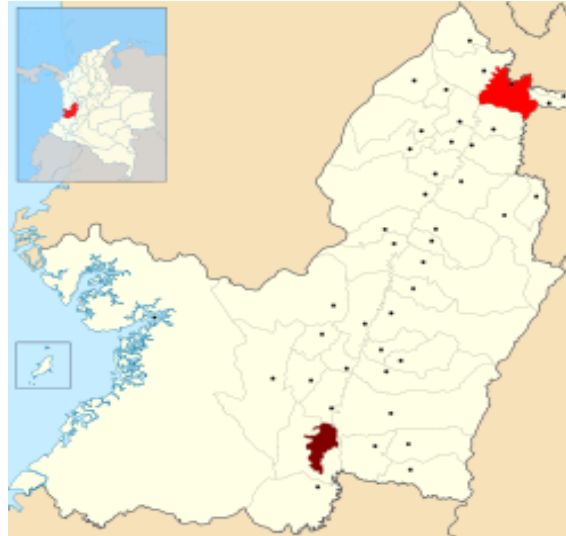
Cartago abarca las entidades estatales que prestan servicio a los municipios del norte del valle. Se destacan como referentes arquitectónicos y turísticos la casa del virrey, el conservatorio Pedro Morales Pino, algunos templos religiosos como la iglesia de Guadalupe, el parque La Isleta y el Aeropuerto de Santa Ana. La ciudad se encuentra en el departamento colombiano del Valle del Cauca, concretamente en la región conocida con el nombre del Norte del valle, siendo la puerta de entrada a éste. Se encuentra en la Región Andina de Colombia, en una planicie a unos 917 metros sobre el nivel del mar. Por la ciudad pasan muy cerca los ríos Cauca y La Vieja.

Situada al norte del departamento. Limita al norte con el departamento de Risaralda y El Águila; al oriente con Ulloa, Alcalá y el departamento de Quindío; al sur con Obando y al occidente con Toro y Ansermanuevo. La ciudad posee un clima cálido con temperatura media de 26 °C.

Debido a su antiquísima religiosidad y a que se venera la Virgen del Carmen, que es a su vez la patrona de la ciudad, sus fiestas y sobre todo su semana santa es

muy concurrida. Su parque principal, es el parque de Bolívar, que es frecuentado por su frescura y la diversidad de animales que en él habitan.²

Figura 1. Localización de Cartago en Colombia



País	 Colombia
Departamento	 Valle del Cauca
Región	Andina
Ubicación	Coordenadas: 04°45'N 75°54'O
Temperatura	26° C
Altitud	917 msnm
Distancia	187 km a Cali
Superficie	279 km²
Fundación	9 de agosto de 1540
Erección	1916
Población	Total: 117.000 (aprox), Zona urbana: 98.000 hab. (2005) hab. (2005)
Densidad	436,35 hab./km²
Gentilicio	Cartagüense –a
Alcalde	Álvaro Carrillo
Sitio web	http://www.cartago.gov.co

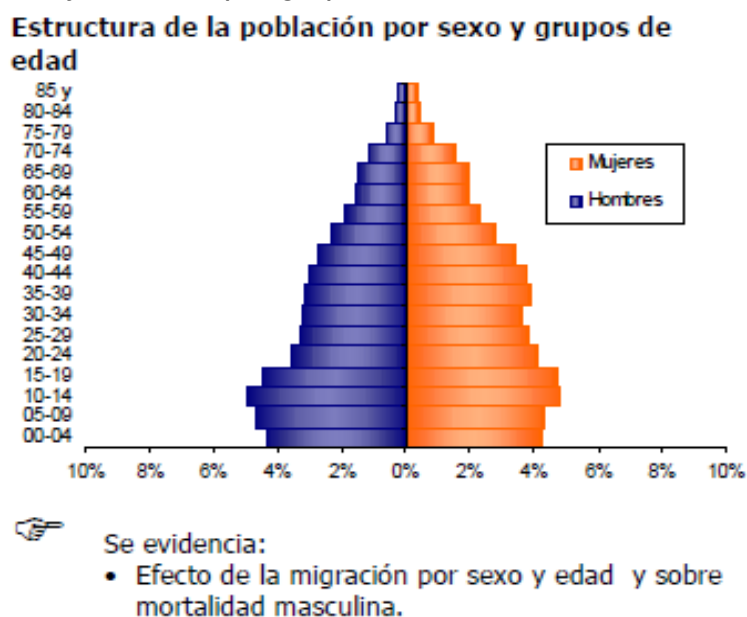
Fuente: [http://www.es.wikipedia.org/wiki/Cartago_\(Valle_del_Cauca\)](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Cartago_(Valle_del_Cauca))

Las actividades económicas de Cartago son principalmente la agricultura, la ganadería, el comercio y la pequeña industria. Su arquitectura colonial representada en los templos religiosos y sus balnearios la hacen atractiva a los turistas. Otra de las actividades económicas muy reconocidas es el bordado, es por esta razón que se da a conocer como la «capital mundial del bordado». Estos son algunos de los aspectos demográficos de la población cartagüense,

² Disponible en: [http://www.es.wikipedia.org/wiki/Cartago_\(Valle_del_Cauca\)](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Cartago_(Valle_del_Cauca)). Consultado el 29 de mayo de 2012.

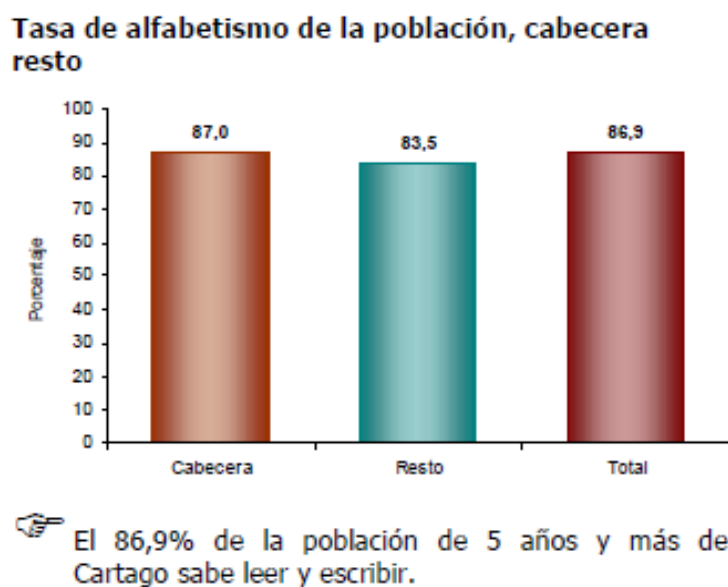
relacionados con distribución por sexo y edad, tasa de alfabetismo y asistencia escolar:

Figura 2. Mujeres y hombres por grupos de edad.



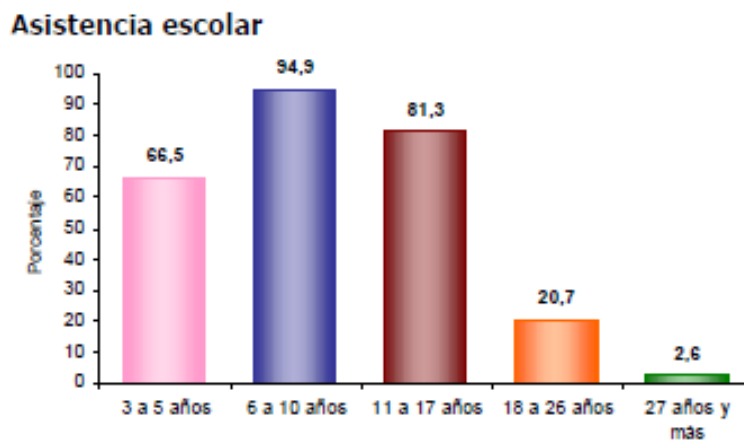
Fuente: <http://www.dane.gov.co/>

Figura 3. Tasa de alfabetismo.



Fuente: <http://www.dane.gov.co/>

Figura 4. Asistencia escolar.



El 66,5% de la población de 3 a 5 años asiste a un establecimiento educativo formal; el 94,9% de la población de 6 a 10 años y el 81,3% de la población de 11 a 17 años.

Fuente: <http://www.dane.gov.co/>

4.3.3 Secretaría de educación municipal de Cartago. Las instituciones dedicadas a la prestación del servicio de formación para el trabajo y el desarrollo humano en la ciudad de Cartago, se encuentran reguladas por la secretaría de educación municipal. Las principales funciones de este ente regulador son:

- Planificar y prestar el servicio educativo en los niveles de preescolar, básica y media, en condiciones de equidad, eficiencia y calidad.
- Administrar y distribuir entre los establecimientos educativos de su jurisdicción los recursos financieros provenientes del Sistema General de Participaciones, destinados a la prestación de los servicios educativos a cargo del Municipio, atendiendo los criterios establecidos en la Ley 715 de 2001 o las normas que la modifiquen o sustituyan, y en sus normas reglamentarias.
- Administrar, ejerciendo las facultades señaladas en el artículo 153 de la Ley 115 de 1994, las instituciones educativas, el personal docente y administrativo

de los planteles educativos, sujetándose a la planta de cargos adoptada de conformidad con la Ley 715 de 2.001 o las normas que la modifiquen o sustituyan. Para ello, realizará concursos, efectuará los nombramientos del personal requerido, administrará los ascensos, sin superar en ningún caso el monto de los Recursos de la Participación para Educación del Sistema General de Participaciones asignado a la respectiva entidad territorial y trasladará docentes entre instituciones educativas, sin más requisito legal que la expedición de los respectivos actos administrativos debidamente motivados.

- Distribuir entre las instituciones educativas los docentes y la planta de cargos, de acuerdo con las necesidades del servicio entendida como población atendida y por atender en condiciones de eficiencia, siguiendo la regulación nacional sobre la materia.
- Participar con recursos propios en la financiación de los servicios educativos a cargo del Estado y en la cofinanciación de programas y proyectos educativos y en las inversiones de infraestructura, calidad y dotación. Los costos amparados con estos recursos no podrán generar gastos permanentes a cargo al Sistema General de Participaciones.
- Mantener la actual cobertura y propender a su ampliación.
- Evaluar el desempeño de rectores y directores, y de los directivos docentes.
- Ejercer la inspección, vigilancia y supervisión de la educación en su jurisdicción, en ejercicio de la delegación que para tal fin realice el Presidente de la República.
- Prestar asistencia técnica y administrativa a las instituciones educativas cuando a ello haya lugar.
- Administrar el Sistema de Información Educativa Municipal y suministrar la información al departamento y a la Nación con la calidad y en la oportunidad que señale el reglamento.
- Promover la aplicación y ejecución de los planes de mejoramiento de la calidad en sus instituciones.

- Organizar la prestación del servicio educativo en su jurisdicción.
- Vigilar la aplicación de la regulación nacional sobre las tarifas de matrículas, pensiones, derechos académicos y cobros periódicos en las instituciones educativas.
- Cofinanciar la evaluación de logros de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.22 de la Ley 715 de 2001.
- Para efectos de la inscripción y los ascensos en el escalafón, la entidad territorial determinará la repartición organizacional encargada de esta función de conformidad con el reglamento que expida el Gobierno Nacional.³

4.3.4 Institutos de formación para el trabajo y el desarrollo humano en Cartago. La secretaría de educación municipal autoriza, supervisa y regula a las instituciones de formación para el trabajo y desarrollo humano mediante licencias de funcionamiento otorgadas a través resoluciones que les permiten llevar a cabo su actividad económica. Éstos Institutos son:

- Instituto Técnico Colombiano INTEC. Es una Institución educativa para el trabajo y el desarrollo humano de carácter privado que se estableció en Cartago el 20 de mayo de 2004 bajo la resolución número 100 de la Secretaría de Educación Municipal, ofertando programas como Administración de Empresas, Diseño Gráfico, Gestión Contable, Criminalística, Sistemas y Computación, Educación Preescolar, Inglés, Mercadeo, Ventas y Publicidad.
- Centro de Estudios Integrados el Mariscal CEIM. Actualmente oferta cursos de formación laboral en reparación de motos, mecánica automotriz, inyectología y primeros auxilios, reparación de motores menores, photoshop, electricidad, manejo de maquinaria pesada y cursos personalizados en todas las áreas.
- Instituto Técnico de Enseñanza Laboral INTELAB. Posee licencia de funcionamiento según resolución 724 de mayo 30 de 2011, ofreciendo programas como Técnico laboral por competencias en diseño gráfico, Técnico laboral por competencias en secretariado ejecutivo, Técnico laboral por

³ Disponible en: <http://www.cartago.gov.co/>. Consultado el 29 de mayo de 2012

competencias en ensamble y mantenimiento de computadores, Técnico laboral por competencias en gestión administrativa, Técnico laboral por competencias en contabilidad, Técnico laboral por competencias en mercadeo, Técnico laboral por competencias análisis y programación de computadores y Técnico laboral por competencias comercio exterior.

- Universidad Cooperativa de Colombia UCC. Ofrece programas académicos de pregrado, tecnológicos, técnicos y posgrados. En cuanto a la formación para el trabajo y el desarrollo humano, sólo ofrece el Técnico profesional en fútbol.
- Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle. Es una institución de naturaleza jurídica mixta y es reconocida en la región por la oferta de programas tecnológicos. Actualmente, en alianza con algunas universidades a nivel nacional, ofrece carreras profesionales y posgrados. En cuanto a la formación para el trabajo y el desarrollo humano, oferta el Técnico laboral en sistemas, Técnico laboral en gestión de tiendas y supermercados y Asistente en diseño digital publicitario.
- Centro de Estudios Especializados de Cartago CEC. Sólo oferta dos programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano: Técnico laboral en sistemas y Técnico laboral en contabilidad y finanzas.

Se hace necesario resaltar que en la actualidad, ninguna de las instituciones mencionadas anteriormente cuenta con la certificación en la norma NTC-5555.

4.3.5 Compucar Systemplus Ltda. Nace el 3 de enero de 1997, como respuesta a la necesidad de un instituto para la enseñanza de sistemas de información, basado en una metodología de tipo estructural en la ciudad de Cartago. Algunos de los programas que se ofrecían en las instituciones educativas, eran obsoletos y rápidamente reemplazados por otras versiones. El Instituto se posiciona rápidamente al ofrecer formación estructurada en las versiones más recientes de los programas y sistemas operativos para las empresas, al igual que para alumnos y profesores de colegios y universidades.

El 20 de abril de 2001 obtiene de la secretaria de educación del departamento, por medio de la resolución número 0384, autorización oficial para la apertura del programa de Administración de negocios y Secretariado Ejecutivo Sistematizado como establecimiento educativo no formal de carácter privado.

El 10 de Septiembre de 2004 por medio de la resolución número 167 de la secretaria de educación municipal, se le concede autorización oficial para la prestación del servicio de educación no formal; basado en la resolución número 2748 del Ministerio de Educación Nacional en la cual se certifica al municipio de Cartago para ejercer la administración de la educación.

En la resolución municipal quedan registrados los siguientes programas, cada uno de los cuales tiene mil horas de duración:

- Técnico en Gerencia de Negocios Nacionales e Internacionales.
- Técnico en Mercadeo, Diseño y Publicidad.
- Técnico en Ensamble, Mantenimiento, Redes y Programación.

En los últimos años estos programas se han reestructurado adaptándose a nuevas necesidades y a la evolución tecnológica. Se ha intensificado la capacitación empresarial a nivel avanzado. Se han rediseñado los programas en la medida en que el nivel promedio de conocimientos con que ingresan los estudiantes permite incorporar nuevas herramientas y tecnologías.

Se ha hecho énfasis en el campo empresarial y publicitario con módulos más actualizados de herramientas como Excel, Visual Basic, Marketing, Construcción de Sitios Web y Emprendimiento Empresarial.

En forma paralela se han actualizado los recursos tecnológicos y se ha capacitado el recurso humano en nuevos campos y estrategias pedagógicas atendiendo a las nuevas necesidades de la comunidad y al crecimiento de la Institución.

Es así como a partir del 2011 se ofrecen dos nuevas formaciones técnicas que obedecen a las tendencias del mercado laboral de la región:

- Técnico laboral por competencias en electricidad y electrónica.
- Técnico laboral por competencias en contabilidad y finanzas.

El 15 de junio de 2011, la dirección administrativa del Instituto para el trabajo y el desarrollo humano Compucar Systemplus Ltda, toma la decisión de implementar el sistema de gestión de calidad para certificar sus procesos bajo la Norma Técnica Colombiana NTC-5555. Para ello, se conforma en la misma fecha el comité de calidad, conformado por un representante de la coordinación académica, un representante del área administrativa, un representante de la alta gerencia y se nombra como Coordinador de Calidad al señor Andrés Bayer Agudelo, cuya responsabilidad es liderar el proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad.

4.4 MARCO LEGAL

El Ministerio de Educación Nacional expidió en el 2007 el decreto 2888 mediante el cual regula la operación de las instituciones de formación para el trabajo y el desarrollo humano. Entre otros aspectos, deben tener un plan de estudios, autoevaluación institucional y los recursos financieros y de infraestructura adecuados, entre otros.

Los registros de los programas, que otorga la secretaría de educación del ente territorial respectivo, tendrán vigencia de cinco años. Una vez expedido el decreto, se les otorgó una plazo de diez y ocho meses a estas instituciones para solicitar la renovación del registro de los programas que ofrecen actualmente. El decreto permite que estos programas se articulen con la educación media y la superior.

El primero de febrero de 2010 se derogó el Decreto 2888 de 2007 y en cambio, se expidió el 4904 de 2009, que unifica todas las normas relacionadas con la educación para el trabajo y permite que estas instituciones puedan articular, mediante los ciclos propedéuticos, sus programas con los de las instituciones de educación profesional.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

Este trabajo es de carácter descriptivo y presenta el siguiente procedimiento para recopilar y analizar la información para la toma de decisiones.

5.1 ALCANCE DE OBJETIVOS

5.1.1 Diagnóstico. Para determinar el estado actual de los procesos que se llevan a cabo en el Instituto, se propone llevar a cabo un diagnóstico a través de entrevistas y auditorías donde se determine la brecha con lo establecido en la NTC-5555 y que sirva a su vez, como fuente de información para el desarrollo del procedimiento más adecuado a las características de la organización.

5.1.2 Procedimiento. Inicialmente se conformará el comité de calidad, quien en conjunto con la alta dirección, deben desarrollar el procedimiento y cronograma de actividades para la redacción e implementación del manual de calidad en el Instituto, donde inicialmente, se lleva un proceso de sensibilización del personal y la comunidad educativa relacionada, acerca de las ventajas y los beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad. Después, se realizan las entrevistas y auditorías programadas, utilizando como principal instrumento, la lista de chequeo, para asignar prioridades a las actividades siguientes. Posteriormente se llevan a cabo las demás actividades planteadas en el cronograma, acorde a lo establecido en la norma NTC-5555, a los requerimientos legales, de los clientes y la institución. Para controlar la ejecución de esas actividades y garantizar el mejoramiento continuo de los procesos, se socializa el manual de calidad con la comunidad educativa.

5.2 POBLACIÓN

En la ciudad de Cartago se encuentran actualmente autorizados por parte de la secretaría de educación municipal, diez institutos de educación para el trabajo y desarrollo humano, los cuales se encuentran registrados también en la respectiva cámara de comercio. Dentro de ellos, se encuentran los que se especializan en lenguas extranjeras.

6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1 DIAGNÓSTICO

6.1.1 Diagnóstico inicial. Para determinar el estado en el cual se encontraba la institución objeto de estudio, previa a la documentación del sistema de gestión de la calidad, se utilizó el siguiente formato de diagnóstico:

Tabla 1. Informe de diagnóstico

INFORME DE DIAGNÓSTICO	
EMPRESA: COMPUCAR SYSTEMPLUS LTDA.	
FECHA VISITA: 18/01/2012	
RESPONSABLE	
Andrés Bayer Agudelo	
COMPUCAR SYSTEMPLUS LTDA.	1. Definido informalmente, no está documentado
	2. Se tiene documentado pero no se aplica
	3. En proceso de análisis de información y preparación de documentos
	4. En proceso de revisión
	5. En proceso de aprobación
	6. En proceso de difusión e implementación
	7. En proceso de auditoría interna
	8. En proceso de acción correctiva/preventiva
	9. Cierre de no conformidades
	10. Listo para pre-auditoría

CAP.	REQUISITO	ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ALCANCE ACTIVIDAD	ETAPA
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	REQUISITOS GENERALES	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	1											0,15%
		SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS												0,00%
		MÉTODOS DE CONTROL												0,00%
	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	1											0,15%
		MANUAL DE LA CALIDAD												0,00%
		CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	1											0,15%
		CONTROL DE LOS REGISTROS	1											0,15%

CAP.	REQUISITO	ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ALCANCE ACTIVIDAD	ETAPA
5. RESPONSABILIDAD GERENCIAL	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	COMUNICACIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE Y LEGALES	1											0,15%
		POLÍTICA DE CALIDAD												0,00%
		DISPONIBILIDAD DE RECURSOS												0,00%
	ENFOQUE AL CLIENTE	DETERMINACIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE	1											0,15%
		CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	1											0,15%
		EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	1											0,15%
	POLÍTICA DE CALIDAD	ADECUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD												0,00%
		COMUNICACIÓN/ENTENDIMIENTO												0,00%
		REVISIÓN CONTÍNUA												0,00%
	PLANIFICACIÓN	OBJETIVOS DE CALIDAD	1											0,15%
		PLANEACIÓN ESTRATÉGICA												0,00%
		PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD												0,00%
	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD												0,00%
		REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN												0,00%
		COMUNICACIÓN INTERNA												0,00%
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN												0,00%
		RESULTADOS DE LA REVISIÓN												0,00%
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	PROVISIÓN DE RECURSOS	DETERMINACIÓN DE RECURSOS	1											0,15%
		ASIGNACIÓN DE RECURSOS												0,00%
	RECURSOS HUMANOS	COMPETENCIA DEL PERSONAL	1											0,15%
		FORMACIÓN	1											0,15%
		EFICACIA DE LA FORMACIÓN												0,00%
		CONCIENCIA DEL PERSONAL												0,00%
		INFRAESTRUCT.	1											0,15%
		AMBIENTE DE TRABAJO												0,00%

CAP.	REQUISITO	ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ALCANCE ACTIVIDAD	ETAPA
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO	PLANIFICACIÓN DEL PROCESO	1											0,15%
		DESARROLLO DE LOS PROCESOS												0,00%
		REQUISITOS DEL PRODUCTO												0,00%
	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	IDENTIFICACIÓN	1											0,15%
		REVISIÓN	1											0,15%
		COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	1											0,15%
	DISEÑO Y DESARROLLO	PLANIFICACIÓN	1											0,15%
		ELEMENTOS DE ENTRADA	1											0,15%
		RESULTADOS												0,00%
		REVISIÓN												0,00%
		VERIFICACIÓN												0,00%
		VALIDACIÓN												0,00%
		CONTROL DE CAMBIOS												0,00%
	COMPRAS	CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS												0,00%
		PROCESO DE COMPRAS	1											0,15%
		DEFINICIÓN DE REQUISITOS DE LOS PRODUCTOS												0,00%
		EVALUACIÓN DE PROVEEDORES												0,00%
		SELECCIÓN DE PROVEEDORES												0,00%
		VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO												0,00%
	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y/O DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1											0,15%
		IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	1											0,15%
		TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	1											0,15%
		PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO												0,00%
	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	NO APLICA												0,00%

CAP.	REQUISITO	ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ALCANCE ACTIVIDAD	ETAPA
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	1											0,15%
		AUDITORÍA INTERNA												0,00%
		ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN												0,00%
		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS												0,00%
		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO												0,00%
		CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	1											0,15%
		ANÁLISIS DE DATOS	1											0,15%
	MEJORA	PLANIFICACIÓN DE MEJORA	1											0,15%
		ACCIÓN CORRECTIVA												0,00%
		ACCIÓN PREVENTIVA												0,00%
TOTAL														4,15%

Fuente: Elaboración propia

El cuadro anterior se diligencia periódicamente, a medida que avanza el proceso de documentación del sistema de gestión de la calidad en el Instituto objeto de estudio. La evaluación se realiza para verificar el estado del avance, que va de 1 a 10 y tienen las siguientes prioridades:

1. Definido informalmente, no está documentado.
2. Se tiene documentado pero no se aplica.
3. En proceso de análisis de información y preparación de documentos.
4. En proceso de revisión.
5. En proceso de aprobación.
6. En proceso de difusión e implementación.

7. En proceso de auditoría interna.
8. En proceso de acción correctiva/preventiva.
9. Cierre de no conformidades.
10. Listo para pre-auditoría.

El porcentaje en la columna final (etapa), se obtiene multiplicando los 65 puntos de la norma que se están evaluando, por 10 que es la calificación máxima de las opciones, cuyo resultado es 650; posteriormente se suman las calificaciones de cada fila y se divide entre 650.

Una vez obtenida la calificación del estado inicial de la documentación del Instituto, el formato se diligencia diariamente para obtener con certeza, la evolución real en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.1.2 Procedimiento para la documentación. Una vez realizado el diagnóstico inicial, se plantea el cronograma de actividades para la documentación del sistema de gestión de la calidad en la Institución objeto de estudio, el cual se puede apreciar en el cuadro 1 (plan de calidad).

En este plan se consignan los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC-5555 (Sistemas de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo), la metodología, el registro, las actividades que se van a llevar a cabo, las fechas, las observaciones y el producto entregado.

Se pudo identificar que la Institución no cuenta con misión o visión compartidas, previas a la documentación del sistema de gestión de la calidad y que aún no posee principios y valores institucionales. Se realiza una propuesta de misión y visión acordes, pertinentes y coherentes, con los requisitos del sistema de gestión de la calidad y a los objetivos de los socios de la Institución en el mediano y largo plazo. Se diligencian además, los cuadros 2 (matriz de evaluación de la misión) y 3 (matriz de evaluación de la visión) para evaluar la misión y visión.

Cuadro 1. Plan de calidad

CRONOGRAMA DE TRABAJO - COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA - CARTAGO							
PLAN DE CALIDAD							
REQUISITOS NTC 5555		Metodología	Registro	ACTIVIDADES	Cronograma	Observaciones	Producto Entregado
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Determinación de metas, lineamientos y estrategias	Direccionamiento Estratégico	Misión, Visión, Valores	Revisar Misión, Visión y Valores	20-ene-12		
		Procedimiento para realizar política y objetivos de calidad	Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Actas de Reunión de Sensibilización, Medios de comunicación	Revisar Política de Calidad y objetivos de calidad a través de la herramienta.			
				Realizar la difusión y sensibilización del Direccionamiento Estratégico			
	Revisión por la Dirección	Autoevaluación Institucional	Procedimiento autoevaluación institucional. Formato Autoevaluación institucional	Realizar la Revisión por la Dirección.	24-ene-12		
		Procedimiento Revisión por la Dirección	Informe de Revisión por la Dirección y Acta de Revisión				
	Determinar Responsabilidad y Autoridad Determinación de canales de comunicación	Manual de Funciones	Manual de Funciones, Perfil del Cargo, Gobiernos.	Realizar perfil de cargos, funciones, responsabilidad y autoridades.	31-ene-12		
Establecer los canales de comunicación							
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Satisfacción de Clientes	Procedimiento Grado de Satisfacción de Clientes	Encuesta de Satisfacción, Informes de Satisfacción	Establecer estándares de satisfacción	03-feb-12		
	Auditorías Internas	Procedimiento de Auditorías	Programación de Auditorías Internas de Calidad, Plan de Auditorías Internas de Calidad, Lista de Chequeo, Informe de Auditorías.	Revisar los indicadores del sistema de gestión de la calidad	04-feb-12		
	Control de Documentos y Registros	Procedimiento Control de Documentos y Registros	Formato de Difusión y Distribución de Documentos (incluye eliminación de obsoletos), Formato Solicitud de Cambios, Listado Maestro de Documentos, Listado Maestro de Registros.	Relacionar las actividades de cada proceso, con el control de documentos y registros	10-feb-12		
	Producto No Conforme	Procedimiento de las No Conformidades en los procesos de la Institución	Formato Tratamiento de las No Conformidades, Informe consolidado de No Conformidades.	Determinar los estándares de los clientes			

Cuadro 1. (Continuación)

REQUISITOS NTC 5555		Metodología	Registro	ACTIVIDADES	Cronograma	Observaciones	Producto Entregado
GESTIÓN PEDAGÓGICA	Proceso de Inducción	Procedimiento para la inducción. Manual de Convivencia.	Formato de Inducción	Revisar formato de inducción	17-feb-12		
	Cronograma académico y bienestar	Procedimiento Planeación Académica.	Matricular el formato "calendario trimestral por modulo"	Realizar el Procedimiento de Planeación Académica. Incluir el procedimiento y el formato en el listado maestro de documentos			
	Plan de Modulo Curricular		Crear formato "Planeador Curricular"	Revisión del formato e Incluirlo en el listado maestro de documentos	24-feb-12		
	Formación y Practicas Pedagógicas	Procedimiento Practicas Pedagógicas	Lista de asistencia, notas, practicas formativas, control curricular,				
	Evaluación de Aprendizajes	Guías de Aprendizaje	Formato de Notas				
	Planes de Mejoramiento de Aprendizajes	Procedimiento de Planes de Mejoramiento de aprendizajes	Formato de Plan de Seguimiento y Mejora				
	Evaluación de Docentes	Instructivo para realizar la "Evaluación de Desempeño Docente y Desempeño Administrativo"	Evaluación de Docentes por Estudiantes	Realizar el formato: Evaluación de Docentes por estudiantes	10-mar-12		
	Evaluación del programa: Interna y Externa	Procedimiento evaluación interna del programa	Formato de Evaluación: interna y externa del programa	Realizar los formatos Evaluación Interna y Externa del programa			
	Datos Estadísticos de Demanda de Programas	Diseño de Programas de Formación	Informe Estadístico de las Demandas de Programas	Revisar los programas.	17-mar-12		
	Análisis de la Información		Lista de normas				
	Revisión de la Normatividad Vigente		Programa				
	Planificación del Programa		Resolución de aprobación				
	Aprobación del Programa		Realizar Plan de Trabajo y Programa con las revisiones y versión actualizada		24-mar-12		
	Revisión del Programa						
	Verificación y Validación						
	Evaluación de Desempeño Docentes	Procedimiento Evaluación de Desempeño Docente.	Evaluación de Desempeño Docente	Determinar las competencias por cargos. Realizar la evaluación de desempeño: Instrumentos y Procedimientos.	24-mar-12		
	Desarrollo del Personal: Capacitaciones, Actualizaciones	Toma de conciencia o formación.	Planilla de Formación y Desarrollo de Personal. Control Asistencia a Capacitación y/o Formación. Evaluación de la Capacitación	Realizar instrumentos y procedimientos de Capacitación de personal.			
	Determinar los perfiles de docentes y personal administrativo	Manual de Funciones	Manual de Funciones, Competencias, Perfil del Cargo	Realizar perfil de cargos, funciones, responsabilidad y autoridades.	13-abr-12		
	Solicitud de Talento Humano	Selección, Contratación e Inducción del Personal	Requisición de Personal	Realizar procedimientos documentados para la selección y contratación, con sus respectivos formatos.			
	Entrevista de Selección		Entrevista para Aspirantes, Verificación de Referencias laborales	Revisión de las carpetas de los empleados			
	Contratación		Carpeta por empleado con sus soportes legales	Identificar los requisitos de contratación y completarlos en cada carpeta			
	Inducción de Personal		Programa de Capacitación y/o toma de conciencia				
BIENESTAR A LA COMUNIDAD EDUCATIVA	Evaluación de necesidades de desarrollo humano	Cronograma de actividades	Plan Operativo del Trimestre. Actividades de bienestar	Revisar el formato Plan Operativo y el instructivo de programas de bienestar a la comunidad educativa	20-abr-12		
	Programas de bienestar	Instructivo de programas de bienestar a la comunidad educativa					
	Evaluación de los programas de bienestar.	Formato de evaluación de los programas		Realizar formato y procedimiento de Egresados			
	Encuesta a egresados	Procedimiento de Egresados	Formato Seguimiento Egresados	Realizar procedimiento de Egresados			
	Análisis de los egresados		Informe Seguimiento Egresados				
	PQR's	Comunicación con el Clientes - Quejas y Reclamos	Formatos Tratamiento de la Comunicación con el Cliente, Informes Consolidados de PQR	Determinar los niveles de relevancia de las PQR			

Cuadro 1. (Continuación)

REQUISITOS NTC 5555		Metodología	Registro	ACTIVIDADES	Cronograma	Observaciones	Producto Entregado
GESTIÓN COMERCIAL	Definición del Plan Comercial	Metas	Plan Operativo del Trimestre. Campaña de ventas	Revisar el formato Plan Operativo y el procedimiento comercial y la campaña de ventas	27-abr-12		
		Plan de Mercadeo incluir en el procedimiento: Ventas externas, ventas internas y fidelización de clientes.					
	Pre-venta y venta	Procedimiento preventa y venta	Información, ficha de contactos	Revisar formatos de preventa y venta y el procedimiento			
REGISTRO Y CONTROL	Registro de matriculas financieras y académicas de los estudiantes	Análisis del procedimiento	Procedimiento de Matriculas	Revisar el cronograma de certificación estudiantil, hojas de matricula, informes finales de competencias	11-may-12		
	Promoción o graduación - certificación	Procedimiento para la certificación de programas técnicos	Formato de evaluación de perfil de egreso, Actas de Grado	Definir los formatos y el procedimiento de graduación.	18-may-12		
	Paz y Salvo Académico y financiero	Procedimiento paz y salvo académico y financiero	Formato Paz y salvo	Revisión de formato paz y salvo			
	Actualización de datos de futuros egresados	Instructivo de actualización de datos	Formato Actualización de Datos	Revisión de formato actualización de datos			
CONTABLE Y FINANCIERO	Manejo contable y financiero	Liquidación de Nomina, prestaciones sociales y seguridad social, Pago a Proveedores.	Informes contables, informes financieros, pagos tributarios	Establecer metas y criterios financieros	25-may-12		
GESTIÓN DE LOS RECURSOS	Compras de Productos y/o Servicios	Procedimiento de Compras	Requisición y Entrega de Bienes y/o servicios, Orden y Verificación de Compra	Procedimiento de compras, formatos de compras.	08-jun-12		
		Procedimiento Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores	Selección de Proveedores, Evaluación y reevaluación de Proveedores	Procedimiento de proveedores, formatos de proveedores.			
	Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Mantenimiento de Infraestructura, Equipos y Ambiente de Trabajo	Inventario de infraestructura, muebles y equipos, Solicitud y realización de Mantenimiento, Plan de Mantenimiento Infraestructura y Equipos de Computo, Hoja de vida de equipos.	Determinar el formato de inventario, programas de mantenimiento, hojas de vida de equipos.			

Fuente: Elaboración propia

- Misión. System plus, es un instituto de formación para el trabajo y el desarrollo humano, orientado a formar personas comprometidas con el desarrollo social y tecnológico de la comunidad, con el fin de lograr su incorporación en el entorno productivo, dando respuesta a las exigencias del mercado laboral y empresarial en las áreas comercial, administrativa e informática.

Cuadro 2. Matriz de evaluación de la misión

LA MISIÓN CONTIENE			
CRITERIOS	PREGUNTAS	SI	NO
1. Clientes	¿Quiénes son los clientes de la organización?	X	
2. Productos y Servicios	¿Cuáles son los productos y servicios más importantes de la organización?	X	
3. Mercados	¿Cubre la organización geográficamente?	X	
4. Tecnología	¿Cuál es la tecnología básica de la organización?	X	
5. Preocupación por rentabilidad, crecimiento	¿Cuál es la actitud de la organización en relación con las metas económicas?	X	
6. Concepto de sí misma	¿Cuáles son las ventajas competitivas básicas de la organización?	X	
7. Efectividad	¿Pone la organización atención a los deseos de las personas claves de los grupos de interés?	X	
8. Preocupación por la imagen pública	¿Cuál es la imagen pública a que aspira la organización?	X	
9. Calidad inspiradora	¿Motiva y estimula a la acción la lectura de la misión?	X	

Fuente: Elaboración propia

- Visión. System plus se afianzará en el 2018 como institución líder en el norte del valle en la formación para el trabajo y el desarrollo humano optimizando los procesos educativos y administrativos con el fin de lograr la certificación de calidad de la institución y aportar al sector productivo y social del país personas críticas, creativas y altamente calificadas en competencias laborales.

Cuadro 3. Matriz de evaluación de la visión

CRITERIOS	SI	NO
1. Es amplia y detallada	X	
2. Es positiva y alentadora	X	
3. Es realista y posible	X	
4. Es consistente	X	
5. Esta difundida interna y externamente	X	
6. Es integradora	X	
7. Esta formulada definiendo un horizonte de tiempo	X	

Fuente: Elaboración propia

Se establecen también, los principios y valores institucionales, bajo los cuales se deben cumplir las metas y objetivos planteados, que se encuentran acorde a la naturaleza del PEI (Proyecto Educativo Institucional) de Compucar Systemplus Ltda, conservando los elementos que caracterizan el proceso de formación y constituyen el soporte del mismo. Estos principios son:

- Criterio humanista. Tiene como centro de acción y de formación la persona humana y su autodeterminación en libertad.
- Integridad. Abarca las dimensiones del ser humano involucrando su parte física, psíquica, afectiva, cognoscitiva y espiritual.
- Excelencia. La búsqueda constante de la excelencia académica y administrativa para satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.
- Pertinencia. La implementación teórico-práctica de programas que respondan a los requerimientos del mundo productivo y generen oportunidades reales en los estudiantes.

6.1.3 Política de calidad. Se redacta la política de calidad, donde se relacionan los pilares fundamentales de las actividades desarrolladas en el Instituto.

- Contribuir al desarrollo social, económico y tecnológico de la región y del país, formando seres humanos íntegros y competentes en el entorno laboral y social.
- Ofrecer un servicio de calidad en el cual los estudiantes encuentren espacios adecuados para desarrollar su creatividad y capacidad crítica en la solución de los problemas del entorno.
- Promover la excelencia académica en los diferentes programas que ofrece la Institución, aprovechando los recursos tecnológicos y la calidad humana para el desarrollo integral del hombre.

- Crear canales adecuados de comunicación y participación en el entorno social y productivo, que permitan brindar programas pertinentes y recibir los aportes que ayuden al crecimiento constante de la Institución.

6.1.4 Objetivos de calidad. Se establecen, el objetivo general y los objetivos específicos, del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.1.4.1 Objetivo general del Sistema de Gestión de la Calidad. Trazar y consolidar una propuesta educativa estructurada sobre principios de humanidad y modernidad respondiendo a las necesidades y expectativas de la comunidad educativa y la sociedad de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional, a través de la implementación de las nuevas estrategias metodológicas y la formación por competencias.

6.1.4.2 Objetivos específicos del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Ofrecer programas educativos de mayor calidad y pertinencia mediante la formación para el trabajo.
- Propiciar una inserción más rápida y efectiva de los estudiantes al mundo laboral y empresarial.
- Fortalecer la identidad de Compucar Systemplus como Institución líder en la aplicación e implementación de nuevas tecnologías.
- Desarrollar mecanismos permanentes de evaluación y retroalimentación que garanticen el crecimiento constante de la Institución.
- Estructurar una propuesta curricular que garantice una formación integral que haga de los estudiantes mejores seres humanos y trabajadores más competentes.
- Fomentar un ambiente de concientización y sensibilización de la comunidad educativa por la búsqueda de valores de convivencia, tolerancia, respeto a la vida y protección del medio ambiente.

- Encausar las diferentes áreas de gestión de la Institución hacia procesos educativos que formen personas que actúen crítica y creativamente en el mundo del trabajo y en la vida.

6.2 MAPA DE PROCESOS

De acuerdo a la etapa de diagnóstico, se procede a la identificación y clasificación de los procesos requeridos para la satisfacción de las necesidades de los clientes del Instituto. Posteriormente se elabora el mapa de procesos (ver figura 5) en el cual se puede apreciar la interacción de cada proceso con el Sistema de Gestión de la calidad en Compucar Systemplus Ltda.

También se puede apreciar en dicho mapa, que después del nombre de cada proceso se encuentran entre paréntesis dos letras. Estas letras serán las que identifiquen cada proceso, en los documentos, formatos y registros que se trataran en el presente trabajo, más adelante.

Figura 5. Mapa de procesos Compucar System Plus Ltda.



Fuente: Elaboración propia

6.2.1 Procesos estratégicos. En esta parte del mapa se identifican dos procesos que se encargan del direccionamiento estratégico de la Institución objeto de estudio:

- Gestión de la Calidad (GC).
- Planeación Estratégica (PE).

6.2.2 Procesos misionales. Son aquellos que intervienen directamente en el nivel de satisfacción del cliente:

- Gestión Pedagógica (GP).
- Bienestar a la Comunidad Educativa (BC).

6.2.3 Procesos de apoyo. En esta parte del mapa, se identificaron los procesos de apoyo, los cuales se requieren para la prestación del servicio educativo y soportan los procesos misionales y estratégicos.

- Gestión Comercial (CO).
- Registro y Control (RC).
- Contabilidad y Finanzas (CF).
- Gestión de recursos (GR).

6.2.4 Proceso de mejoramiento continuo (MC). Aquí se encuentran las actividades que se desarrollan para una adecuada retroalimentación del sistema, garantizando la mejora continua de todos los procesos de la institución objeto de estudio.

6.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Después de elaborar el mapa de procesos, se lleva a cabo la caracterización de cada uno, donde se identifican las actividades que los componen, el cumplimiento del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) (Walton, 1986), los proveedores y clientes de la información que permiten desarrollar cada actividad, así como los registros y documentos que se requieren para dar cumplimiento a la norma bajo la cual se desarrolla el presente trabajo.

6.3.1 Caracterización de los procesos estratégicos. Corresponde a la caracterización de los procesos Gestión de Calidad y Planeación Estratégica.

Cuadro 4. Caracterización del proceso Gestión de Calidad (P-GC-01)

	COMPUTAR SYSTEM PLUS LTDA.					Código	
						P-GC-01	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS					Versión y Vigencia	
						1	27/07/2012
					Página		
					1 de 1		
PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD							
OBJETIVO: Asegurar la implementación, adecuación y mejora del SGC, a través del seguimiento y la medición de los procesos de acuerdo a los criterios establecidos.							
ALCANCE: Desde la planeación de las auditorías internas hasta declaración interna de conformidad.							
RESPONSABLE: Coordinador del SGC				PARTICIPANTES: Coordinador del SGC, Alta dirección			
INDICADORES: 100% Implementación del SGC según cronograma				REQUISITOS NORMA NTC-5555: 4.1 - 4.2 - 5.5 - 6.3 - 7.1 - capítulo 8			
RECURSOS: Computador en condiciones de funcionamiento, personal competente.							
Proveedores	Entradas	Ciclo PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes	Documentos	Registros
Proceso solicitante	Requerimientos legales y de la norma	P	Planear las auditorias internas	Informe de las auditorias	Todos los procesos	Procedimiento de auditoria interna	Plan de auditoria interna
	Requerimientos de personal	H	Controlar los documentos y registros			Procedimiento de control de documentos y registros	Elaboración, modificación y eliminación de documentos - Acta de entrega de documentación - Listado maestro de documentos y registros
Gestión de las auditorias internas			Lista de chequeo - Informe de auditoria - Acta de apertura y cierre de auditoria interna				
Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Gestionar Acciones correctivas, preventivas y de mejora		Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora			Formato de solicitud de Acciones correctivas, preventivas y de mejora - Control de acciones correctivas, preventivas y de mejora	
	Gestionar los productos y/o servicios no conformes		Procedimiento de control del servicio no conforme			Control del servicio no conforme	
Usuarios	Encuestas de satisfacción	V	Evaluar la satisfacción del cliente	Informes de auditoria, informe de indicadores, informes de acciones correctivas y preventivas	Planeación estratégica	Procedimiento de quejas y reclamos	Indicadores de gestión
Todos los procesos	Indicadores de gestión, acciones correctivas, preventivas y de mejora	A	Realizar seguimiento, análisis y mejora de los procesos			Informe de auditoria interna	

Fuente: Elaboración propia

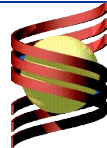
Cuadro 5. Caracterización del proceso Planeación Estratégica (P-PE-01)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.						Código	
							P-PE-01	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						Versión y Vigencia	
							1	27/07/2012
							Página	
1 de 1								
PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA								
OBJETIVO: Direccionar la organización hacia la calidad mediante la planificación, asignación de recursos y revisión del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar la implementación, mantenimiento, adecuación y mejora continua del mismo.								
ALCANCE: Inicia con la planeación estratégica de las directrices de cada uno de los procesos, hasta la revisión del desempeño del SGC								
RESPONSABLE: Director				PARTICIPANTES: Director, Contabilidad y finanzas				
INDICADORES: 100% Cumplimiento en todos los procesos.				REQUISITOS NORMA NTC-5555: 4.1 - 4.2 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 5.4 - 5.5 - 5.6 - 6.3 - 7.1 - 8.1 - 8.2 - 8.4 - 8.5				
RECURSOS: Computador en condiciones de funcionamiento, personal competente.								
Proveedores	Entradas	Ciclo PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Cientes	Documentos	Registros	
Todos los procesos	Misión y visión	P	Formulación de la política y objetivos de calidad	Política y objetivos de calidad	Todos los procesos	Direccionamiento estratégico	Informe para la revisión por la dirección	
	Necesidades de recursos	H	Gestionar los recursos para el SGC	Recursos	Todos los procesos			
Sistema de Gestión de la Calidad	Informes de auditoria, informe de indicadores, informes de acciones correctivas y preventivas	V	Realizar revisión por la dirección	Oportunidades de mejora en procesos, productos, SGC. Inversión	Todos los procesos	Revisión por la dirección	Matriz de indicadores del sistema de gestión de la calidad	
			Autoevaluación institucional mensual		Todos los procesos			
		A	Realizar seguimiento, análisis y mejora al proceso	Indicadores de gestión, acciones correctivas, preventivas y de mejora	Alta dirección			

Fuente: Elaboración propia

6.3.2 Caracterización de los procesos misionales. Corresponde a la caracterización de los procesos Gestión Pedagógica y Bienestar a la Comunidad Educativa.

Cuadro 6. Caracterización del proceso Gestión Pedagógica (P-GP-01)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.						Código	
							P-GP-01	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						Versión y Vigencia	
							1	27/07/2012
						Página		
						1 de 1		
PROCESO: GESTIÓN PEDAGÓGICA								
OBJETIVO: Direccionar las estrategias pedagógicas hacia la calidad mediante la planificación, asignación de recursos y revisión de los procesos pedagógicos para asegurar la satisfacción del cliente.								
ALCANCE: Planeación de módulos hasta seguimiento y mejora del proceso.								
RESPONSABLE: Coordinador académico				PARTICIPANTES: Alta dirección, Coordinador académico, docentes.				
INDICADORES: 90% Cumplimiento en el proceso pedagógico, certificación, egresados y competencias adquiridas por los estudiantes.				REQUISITOS NORMA NTC-5555: 4.1 - 4.2 - 5.2 - 6.2 - 6.3 - 7.1 - 7.3 - 7.5 - Capítulo 8				
RECURSOS: Computador en condiciones de funcionamiento, personal competente.								
Proveedores	Entradas	Ciclo PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Cientes	Documentos	Registros	
Registro y control	Listado de estudiantes con módulos aprendidos	P	Planear los módulos de formación cada trimestre	Listado de los módulos con estudiantes	Todos los procesos	Formato de módulos	Listado de módulos	
Docentes	Guías de aprendizaje		Planear proyectos y actividades del módulo	Planes de proyecto				
Ministerio de Educación Nacional, SENA	Normas de competencia laboral		H	Diseñar los currículos para los diferentes programas	Estructura curricular	Docentes	Formatos curriculares	PEI
	Estructura curricular	Diseñar guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación		Guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación	Guías, listas de chequeo, cuestionarios			
	PEI, normas vigentes	Capacitar docentes en las estrategias metodológicas			Certificado			
Alta dirección	Criterios de selección	Selección docente a los diferentes programas			Indicadores de gestión, acciones correctivas, preventivas y de mejora			Contratos docentes
Plan pedagógico	Guías de aprendizaje	Ejecución de las guías de aprendizaje		Evidencias de aprendizaje				
Alta dirección, clientes	Criterios de evaluación, encuestas	V	Evaluar desempeño pedagógico	Todos los procesos	Cuestionarios, listas de chequeo	Evaluación docente		
	Criterios de evaluación		Evaluar las competencias adquiridas			Informe de competencias adquiridas		
	Evaluación de docentes	A	Realizar seguimiento pedagógico		Lista de chequeo	Resultados de evaluación		
	Cronogramas, encuestas		Realizar seguimiento, análisis y mejora al proceso					

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 7. Caracterización del proceso Bienestar Comunidad Educativa (P-BC-01)



COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código

P-BC-01

Versión y Vigencia

127/07/2012

Página

1 de 1

PROCESO: BIENESTAR A LA COMUNIDAD EDUCATIVA

OBJETIVO: Brindar al estudiante atención permanente a sus inquietudes, quejas, reclamos y necesidades, así como crear vínculos afectivos entre los estudiantes, egresados y docentes para con la institución.

ALCANCE: Planeación de actividades hasta seguimiento, análisis y mejora del proceso

RESPONSABLE: Coordinador bienestar estudiantil

PARTICIPANTES: Coordinador bienestar estudiantil, coordinador académico, secretaria académica

INDICADORES: 90% Retención estudiantil y 90% de egresados con información

REQUISITOS NORMA NTC-5555: 4.1 - 4.2 - 5.2 - 5.5 - 6.2 - 6.3 - 6.4 - 7.1 - 7.2 - 7.3 - 7.5 - Capítulo 8

RECURSOS: Computador en condiciones de funcionamiento, personal competente, línea telefónica e Internet

Proveedores	Entradas	Ciclo PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Cientes	Documentos	Registros
Proceso de Gestión Comercial	Cronograma de actividades	P	Planear Actividades a realizar durante el periodo	Bases de datos	Usuarios		Cronograma de actividades
			Diseño de base de datos de los egresados				
		H	Registro de hojas de vida y actualización periódica de egresados				
Gestión de la Calidad	Listado de egresados		Implementación de PQR	PQR			PQR
			Ejecución de actividades planeadas				Evidencias de ejecución de actividades planeadas
Usuarios	PQR, Cuestionario	V	Evaluar la satisfacción del cliente	Evaluación			
	Acciones correctivas y preventivas	A	Realizar seguimiento, análisis y mejora de los proceso	Informes de acciones correctivas y preventivas	Alta dirección, Coordinación académica		

Fuente: Elaboración propia

6.3.3 Caracterización de los procesos de apoyo. Corresponde a la caracterización de los procesos Gestión Comercial, Registro y Control, Contable y financiero, y Gestión de Recursos.

Cuadro 8. Caracterización del proceso Gestión Comercial (P-CO-01)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.						Código	
							P-CO-01	
							Versión y Vigencia	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						1	27/07/2012
							Página	
1 de 1								
PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL								
OBJETIVO: Dar a conocer la institución en el mercado, atraer clientes nuevos y cumplir las metas de deserción estudiantil.								
ALCANCE: Elaboración de estrategias comerciales hasta la revisión y seguimiento del proceso.								
RESPONSABLE: Jefe departamento comercial				PARTICIPANTES: Jefe departamento comercial, asesores comerciales, Alta dirección.				
INDICADORES: Entre el 0% y 10% de deserción estudiantil, un crecimiento en la				REQUISITOS NORMA NTC-5555: 4.1 - 4.2 - 5.5 - 6.3 - 7.1 - 7.3 - 8.1 - 8.2 - 8.4 - 8.5				
RECURSOS: Computador en condiciones de funcionamiento, personal competente, línea telefónica y conexión a Internet.								
Proveedores	Entradas	Ciclo PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes	Documentos	Registros	
Alta dirección	Estudio de mercado	P	Elaboración de las estrategias comerciales del trimestre	Estrategias comerciales	Usuarios		Informe de estrategias comerciales	
			Planear políticas de atención al cliente externo					
	Necesidades de recursos	H	Gestionar los recursos	Recursos	Gestión de recursos			
	Recursos y estrategias		Ejecución del plan comercial		Registro y control			
	Acciones correctivas y preventivas	V	Realizar revisión por la dirección	Indicadores de gestión, acciones correctivas, preventivas y de mejora	Planeación estratégica			
		A	Realizar seguimiento, análisis y mejora al proceso					

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 9. Caracterización del proceso Registro y Control (P-RC-01)



COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código

P-RC-01

Versión y Vigencia

127/07/2012

Página

1 de 1

PROCESO: REGISTRO Y CONTROL

OBJETIVO: Tener acceso permanente a la información completa y actualizada de cada cliente, a través del registro y control oportuno de las novedades presentadas.

ALCANCE: Recepción de documentos del nuevo estudiante, hasta el análisis y mejora del proceso.

RESPONSABLE: Coordinador académico

PARTICIPANTES: Secretaría general, Coordinador académico, docentes, estudiantes y acudientes.

INDICADORES: 100% estudiantes matriculados con sus respectivos documentos y registrados académicamente, presentación del 100% de informes trimestrales.

REQUISITOS NORMA NTC-5555: 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6, 5.6.2, 5.6.3, 6.3, 6.4, 8.2.3, 8.2.4, 8.3

RECURSOS: Computador en condiciones de funcionamiento, personal competente, formatos, software académico

Proveedores	Entradas	Ciclo PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes	Documentos	Registros	
Gestión pedagógica	Listados con estudiantes actuales de cada módulo	P	Planeación cronograma de certificación estudiantil	Cronograma de certificación estudiantil	Estudiantes		Cronograma de certificación estudiantil	
	Cronograma de certificación estudiantil	H	Revisión de listados				Proyectos, certificado de práctica, informes de exámenes finales	
	Datos del cliente		Ejecución cronograma		Gestión pedagógica, Contabilidad y finanzas		Hoja de matrícula	
Gestión de recursos	Materiales		Recepción de documentos y diligenciar hoja de matrícula		Estudiantes			Formato de entrega de materiales
Gestión pedagógica	Informe de competencias adquiridas		V		Entrega de materiales	Listado de estudiantes aún no competentes	Gestión pedagógica	
				Registro de competencias	Acciones correctivas y preventivas			
	Proyectos, certificado de práctica, informe de exámenes finales	Programación de recuperaciones						
	Acciones correctivas y preventivas	A	Evaluación de las actividades planeadas en el cronograma	Indicadores de gestión, acciones correctivas, preventivas y de mejora				
			Realizar revisión por la dirección					
	Realizar seguimiento, análisis y mejora al proceso							

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 10. Caracterización del proceso Contable y Financiero (P-CF-01)



Código

P-CF-01

Versión y Vigencia

127/07/2012

Página

1 de 1

COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

PROCESO: CONTABLE Y FINANCIERO

OBJETIVO: Controlar las operaciones contables de manera permanente, que permitan la disponibilidad de la información financiera actualizada.

ALCANCE: Elaboración del presupuesto hasta seguimiento, análisis y mejora.

RESPONSABLE: Contador

PARTICIPANTES: Secretaria general, Contador

INDICADORES: Presentación de informes financieros mensualmente

REQUISITOS NORMA NTC-5555: 4.1 - 6.3 -6.4 - 7.6- 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3

RECURSOS: Computador en condiciones de funcionamiento, programa contable, personal competente

Proveedores	Entradas	Ciclo PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes	Documentos	Registros
Todos los procesos	Necesidades	P	Elaboración del presupuesto periódico	Presupuesto	Gestión de recursos		Presupuesto
Secretaria general	Documentos de contabilidad (soportes)	H	Registro contable	Informes contables y financieros			Director
	Registro contable		Elaboración y preparación de los informes contables y financieros				
Contador	Informes contables y financieros	V	Revisión por parte del contador	Indicadores de gestión, acciones correctivas, preventivas y de mejora	Gestión de la calidad		
		A	Realizar seguimiento, análisis y mejora al proceso				

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 11. Caracterización del proceso Gestión de Recursos (P-GR-01)



COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código

P-GR-01

Versión y Vigencia

127/07/2012

Página

1 de 1

PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS

OBJETIVO: Permitir la disponibilidad oportuna recursos económicos, físicos, tecnológicos y humanos, pertinentes para la satisfacción del cliente.

ALCANCE: Planeación y recepción de requisiciones, hasta seguimiento, análisis y mejora de los procesos.

RESPONSABLE: Secretaria General y Técnico.

PARTICIPANTES: Director, Jefe comercial, Coordinador académico, Secretaria general, estudiantes, Coordinador de bienestar a la comunidad educativa, auxiliar de servicios generales

INDICADORES: Entre el 0% y 20% de cartera vencida, estudio y selección de tres proveedores, logrando el 100% de satisfacción de necesidades y 90% de equipos en óptimo funcionamiento.

REQUISITOS NORMA NTC-5555: 4.1, 4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 6.3, 6.4, 7.4, capítulo 8

RECURSOS: Computador en condiciones de funcionamiento, personal competente, herramientas y maquinaria en funcionamiento.

Proveedores	Entradas	Ciclo PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes	Documentos	Registros
Registro y control	Hoja de matrícula	P	Planear las opciones de pago y el recaudo de cartera	Control de pagos	Contabilidad y finanzas	Control de pagos	
Proceso solicitante	Requisición de materiales		Recibir y analizar requisiciones de materiales. Selección de proveedores	Registro de selección de proveedores - listado de proveedores	Proveedores	Procedimiento de selección y evaluación de proveedores	Registro de selección de proveedores - listado de proveedores
Proveedores	Información de manuales, catálogos, planos, especificaciones relacionadas con el mantenimiento		Programar mantenimientos, establecer frecuencias y actividades	Plan de mantenimiento	Todos los procesos		Plan de mantenimiento
	Cotizaciones		Elaborar orden de compra u orden de servicio al proveedor seleccionado	Orden de compra	Proveedores	Procedimiento de compras	Orden de compra
Secretaria general	Control de pagos	H	Revisar la cartera vencida, realizar el cobro respectivo y acuerdo de pago	Acuerdo de pago	Contabilidad y finanzas	Acuerdo de pago	Facturas
Proceso solicitante	Solicitudes de mantenimiento		Realizar mantenimientos correctivos	Mantenimiento correctivo de los equipos e infraestructura	Proceso Solicitante		Ficha técnica de los equipos - Hojas de vida de los equipos - Cronograma de servicios generales
Proceso solicitante	Plan de mantenimiento		Ejecutar el plan de mantenimiento	Mantenimiento preventivo de los equipos e infraestructura			
Proveedores	Productos o servicios		Recibir y verificar los productos y/o servicios comprados	Material, insumo o servicio			
Proceso solicitante	Producto no conforme	V	Tratar el producto no conforme	Acciones correctivas	Proveedores	Procedimiento de selección y evaluación de proveedores	Tratamiento de producto no conforme
Todos los procesos	Procedimiento de selección y evaluación de proveedores		Evaluación y reevaluación de proveedores	Comunicación			Actualización de recursos físicos y tecnológicos
	Hojas de vida de los equipos - Cronograma de servicios generales		Verificar el estado de los equipos, infraestructura y demás factores higiénicos	Necesidades de recursos			
Director	Acciones correctivas y preventivas	A	Realizar seguimiento, análisis y mejora de los procesos	Indicadores de gestión, acciones correctivas, preventivas y de mejora	Sistema de Gestión de calidad		

Fuente: Elaboración propia

6.3.4 Caracterización de los procesos de mejora continua.

Cuadro 12. Caracterización del proceso Mejora Continua (P-MC-01)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.						Código	
							P-MC-01	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						Versión y Vigencia	
							1	27/07/2012
PROCESO: MEJORA CONTINUA						Página		
						1 de 1		
OBJETIVO: Garantizar una retroalimentación permanente del sistema de gestión de la calidad, que permita mejorar continuamente los procesos llevados a cabo en la institución.								
ALCANCE: Planeación del cronograma de actividades de evaluación hasta seguimiento, análisis y mejora del proceso.								
RESPONSABLE: Director del Instituto.				PARTICIPANTES: Director, coordinador académico, de bienestar y del SGC, estudiantes, secretaria				
INDICADORES: 80% de estudiantes certificados, 100% de estudiantes encuestados,				REQUISITOS NORMA NTC - 5555: 4.1 - 4.2 - 5 - 6.3 - 6.4 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3				
RECURSOS: Un computador en condiciones de funcionamiento, decretos, normas de competencia laboral y medios audiovisuales.								
Proveedores	Entradas	Ciclo PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes	Documentos	Registros	
Director	Parámetros de consulta	P	Elaboración de formato de encuesta, estudio de las necesidades del mercado	Estudio de mercado	Todos los procesos	Encuesta		
	Necesidades de recursos		Elaboración de cronograma de actividades de evaluación, actualizaciones requeridas, reparaciones y/o modificaciones requeridas	Cronograma de actividades				
Registro y control	Listado de estudiantes	H	Aplicar y tabular la encuesta de manera personalizada a cada estudiante trimestralmente	Conclusiones y resultados tabulados	Plan pedagógico		Informe de conformidades y no conformidades	
Coordinador académico	Diseño curricular		Establecer competencias de cada programa actualizado	Plan pedagógico		Gestión de recursos		Listado de requerimientos
	Necesidades de recursos		Revisión periódica de las clases					
	Evaluación docente	V	Elaborar lista de necesidades, requerimientos y reparaciones prioritarias		Docentes	Lista de chequeo		
Plan pedagógico	Diseño curricular		Reunión periódica de retroalimentación, evaluación y capacitación	Indicadores de gestión, acciones correctivas, preventivas y de mejora			Gestión de recursos	
Director	Evaluación docente		Se verifica la aceptación del programa actualizado					
	Acciones correctivas y preventivas	Verificación del cumplimiento de objetivos por parte de los docentes						
			Revisión de las reparaciones y/o modificaciones					
		A	Realizar seguimiento, análisis y mejora al proceso					
			Ajustes de la encuesta según nuevos requerimientos					

Fuente: Elaboración propia

6.4 DOCUMENTOS PROPUESTOS

Una vez se han identificado los documentos, formatos y registros necesarios para el desarrollo de las actividades del Instituto, se redacta el procedimiento identificado con el código PR-GC-01, el cual corresponde a la norma base para la elaboración de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (Ver anexo 1). Allí, se detalla la manera como se aprueban, modifican, se crean y se codifican los documentos y registros necesarios para el desarrollo de las actividades diarias de la Institución.

Se establecen, de acuerdo al procedimiento anterior, al diagnóstico de la Institución y a la caracterización de los procesos, el listado maestro de documentos, identificado con el código F-GC-03 y el listado maestro de registros, identificado con el código F-GC-04.

Cuadro 13. Listado maestro de documentos (F-GC-03)

PROCESO	CÓDIGO	FECHA VIGENCIA	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GESTIÓN DE LA CALIDAD	P-GC-01	21/07/2012	Caracterización del proceso
	PR-GC-01	21/07/2012	Procedimiento norma base para la elaboración de documentos del SGC
	PR-GC-02	21/07/2012	Procedimiento de control documentos y registros del SGC
	PR-GC-03	21/07/2012	Procedimiento de auditorías internas
	PR-GC-04	21/07/2012	Procedimiento de servicio no conforme
	PR-GC-05	21/07/2012	Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora
	PR-GC-06	21/07/2012	Procedimiento manejo de quejas, reclamos, sugerencias o manifestaciones de satisfacción
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	P-PE-01	21/07/2012	Caracterización del proceso
	PR-PE-01	21/07/2012	Direccionamiento estratégico
	PR-PE-02	21/07/2012	Revisión por la dirección
GESTIÓN PEDAGÓGICA	P-GP-01	15/08/2012	Caracterización del proceso
	PR-GP-01	15/08/2012	Diseño educativo
	PR-GP-02	15/08/2012	Evaluación y certificación
	PR-GP-03	15/08/2012	Gestión del talento humano
	PR-GP-04	15/08/2012	Desarrollo del talento humano
BIENESTAR COMUNIDAD EDUCATIVA	P-BC-01	15/08/2012	Caracterización del proceso
	PR-BC-01	15/08/2012	Gestión de planes y proyectos

Cuadro 13. (Continuación)

PROCESO	CÓDIGO	FECHA VIGENCIA	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GESTIÓN COMERCIAL	P-CO-01	15/08/2012	Caracterización del proceso
REGISTRO Y CONTROL	P-RC-01	06/09/2012	Caracterización del proceso
CONTABLE Y FINANCIERO	P-CF-01	06/09/2012	Caracterización del proceso
GESTIÓN DE RECURSOS	P-GR-01	06/09/2012	Caracterización del proceso
	PR-GR-01	06/09/2012	Compras
	PR-GR-02	06/09/2012	Selección, evaluación y reevaluación de proveedores
MEJORA CONTINUA	P-MC-01	06/09/2012	Caracterización del proceso
	PR-MC-01	06/09/2012	Encuesta

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 14. Listado maestro de registros (F-GC-04).

PROCESO	CÓDIGO	FECHA VIGENCIA	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GESTIÓN DE LA CALIDAD	F-GC-01	21/07/2012	Elaboración, modificación o eliminación de documentos
	F-GC-02	21/07/2012	Acta de entrega de documentación
	F-GC-03	21/07/2012	Listado maestro de documentos
	F-GC-04	21/07/2012	Listado maestro de registros
	F-GC-05	21/07/2012	Plan de auditoría interna
	F-GC-06	21/07/2012	Acta de apertura y cierre de auditoría interna
	F-GC-07	21/07/2012	Lista de chequeo
	F-GC-08	21/07/2012	Informe de auditoría interna
	F-GC-09	21/07/2012	Control del servicio no conforme
	F-GC-10	21/07/2012	Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora
	F-GC-11	21/07/2012	Comportamiento de indicadores de gestión

Cuadro 14. (Continuación)

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	F-PE-01	27/07/2012	Informe para la revisión por la dirección
	F-PE-02	27/07/2012	Matriz de indicadores del SGC
GESTIÓN PEDAGÓGICA	F-GP-01	15/08/2012	Listado de módulos por estudiante
	F-GP-02	15/08/2012	PEI
	F-GP-03	15/08/2012	Guías de aprendizaje, listas de chequeo y cuestionarios
	F-GP-04	15/08/2012	Certificado de asistencia
	F-GP-05	15/08/2012	Contrato docentes
	F-GP-06	15/08/2012	Evidencias de aprendizaje
	F-GP-07	15/08/2012	Evaluación docente
	F-GP-08	15/08/2012	Informe de competencias adquiridas
	F-GP-09	15/08/2012	Resultados evaluación
BIENESTAR COMUNIDAD EDUCATIVA	F-BC-01	15/08/2012	Cronograma de actividades de bienestar
	F-BC-02	27/07/2012	Quejas, reclamos, sugerencias y manifestaciones de satisfacción
	F-BC-03	15/08/2012	Informe de actividades ejecutadas
	F-BC-04	15/08/2012	Base de datos
	F-BC-05	15/08/2012	Encuesta de satisfacción
GESTIÓN COMERCIAL	F-CO-01	15/08/2012	Informe estrategias comerciales
REGISTRO Y CONTROL	F-RC-01	06/09/2012	Cronograma de certificación estudiantil
	F-RC-02	06/09/2012	Informe de proyectos, certificado de práctica, informe de competencias y exámenes finales
	F-RC-03	06/09/2012	Hoja de matrícula
	F-RC-04	06/09/2012	Formato de entrega de materiales
	F-RC-05	06/09/2012	Informe final competencias
CONTABLE Y FINANCIERO	F-CF-01	06/09/2012	Presupuesto
	F-CF-02	06/09/2012	Informe contable y financiero

Cuadro 14. (Continuación)

GESTIÓN DE RECURSOS	F-GR-01	06/09/2012	Registro de selección de proveedores
	F-GR-02	06/09/2012	Listado de proveedores
	F-GR-03	06/09/2012	Plan de Mantenimiento
	F-GR-04	06/09/2012	Facturas
	F-GR-05	06/09/2012	Orden de compra
	F-GR-06	06/09/2012	Hojas de vida de los equipos
	F-GR-07	06/09/2012	Planilla de servicios generales
	F-GR-08	06/09/2012	Tratamiento de producto no conforme
	F-GR-09	06/09/2012	Control de pagos
	F-GR-10	06/09/2012	Acuerdo de pago
	F-GR-11	06/09/2012	Evaluación y reevaluación de proveedores
MEJORA CONTINUA	F-MC-01	06/09/2012	Listado de requerimientos

Fuente: Elaboración propia

6.5 MANUAL DE CALIDAD

Para la elaboración del manual de calidad se revisa cada requisito de la norma y se expresa la evidencia que permite demostrar el cumplimiento de cada uno. Este manual se encuentra en documento adjunto, con el título: “M-GC-01. Manual de calidad del instituto de formación para el trabajo y desarrollo humano Compucar Systemplus Ltda”.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La experiencia de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación en la carrera, especialmente la relacionada con el aseguramiento de la calidad, fundamenta y afirma la capacidad para implementar sistemas de gestión de calidad en diversos tipos de empresa, además de abrir el camino a un panorama profesional muy prometedor. En el desarrollo de este trabajo en particular, se presentaron diversas situaciones que difícilmente son expuestas en un salón de clases y que sólo con la práctica se permite el adecuado desenvolvimiento ante ellas.

El objetivo general de este proyecto es documentar el sistema de gestión de calidad basado en la Norma Técnica Colombiana NTC-5555, en el instituto de formación para el trabajo y el desarrollo humano Compucar Systemplus Ltda de la ciudad de Cartago. Al analizar detalladamente el contenido de este documento y de sus anexos, se puede establecer rápidamente que no se presenta una brecha significativa entre el objetivo planteado y el desarrollo de este trabajo y que se cumplió a cabalidad con las expectativas creadas en la introducción. Sin embargo, es necesario aclarar que la documentación es solamente una de varias fases que componen el camino a la certificación de calidad de la Institución objeto de estudio y que la contratación de asesorías y auditorías externas realizadas por profesionales en el tema, son las únicas que pueden establecer el nivel de cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma.

Respecto a los objetivos específicos, se puede establecer a través de este mismo documento y del “MANUAL DE CALIDAD” M-GC-01, que se cumplieron a cabalidad y que la Institución objeto de estudio queda con un adelanto muy significativo en su camino a la certificación.

Más allá de buscar la certificación, se recomienda la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para una interacción más adecuada entre los procesos, para trabajar de una manera más eficiente, para prestar un servicio de calidad y lo más importante, para mejorar continuamente todos los indicadores del SGC.

Dentro de las recomendaciones puntuales que se le hacen a la Institución, es incluir la responsabilidad y autoridad con el Sistema de Gestión de Calidad en la descripción de los cargos, permitiéndole a cada integrante, tener un panorama muy claro respecto a su compromiso con el SGC.

BIBLIOGRAFÍA

- Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. (2005). *BOLETÍN DEL CENSO GENERAL NACIONAL EN 2005*.
- Hernández Sampieri, R. (1997). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Ciudad de México: Mc Graw-Hill.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2006). *SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO*. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia: ICONTEC.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2007). *SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO*. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia: ICONTEC.
- Ishikawa, K. (1986). *¿QUÉ ES EL CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD?: LA MODALIDAD JAPONESA*. Bogotá D.C.: Norma.
- Juran, J. (1970). *PLANIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD*. Nueva York: Mc Graw-Hill.
- MEN. (2008). *Documento No. 7 - Aplicación de las normas técnicas colombianas para la certificación de calidad de instituciones y programas de formación para el trabajo*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional.
- Montoya Suárez, O. (Septiembre de 2008). DE LA TÉCNICA GRIEGA A LA TÉCNICA OCCIDENTAL MODERNA. (U. T. Pereira, Ed.) *Scientia et Technica*(39), 298-303.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. Á. (2007). *CALIDAD Y SERVICIO. CONCEPTOS Y HERRAMIENTAS*. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia: ECOE Ediciones - Universidad de la Sabana.
- Walton, M. (1986). *EL MÉTODO ADMINISTRATIVO DE DEMING*. Nueva York: Penguin Group.

ANEXO 1

PROCEDIMIENTO NORMA BASE PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC (PR-GC-01)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO NORMA BASE PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC	Fecha: 27/07/2012
		Página 1 de 8

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	2
4. RESPONSABLE	2
5. CONDICIONES GENERALES PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	2
6. DOCUMENTOS DEL SGC	2
6.1 TIPOS DE DOCUMENTOS	2
6.2 ENCABEZADO	2
6.3 VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO	4
6.4 COMPONENTES DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC	4
7. LOS REGISTROS DEL SISTEMA	5
7.1 CARACTERÍSTICAS DE DISEÑO DE LOS REGISTROS DEL SISTEMA	6
8. ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS O REGISTROS	6

1. OBJETIVO

Por medio de este procedimiento se normaliza la forma como se elaboran los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el Instituto de formación para el trabajo y desarrollo humano Compucar Systemplus Ltda.

2. ALCANCE

Las instrucciones suministradas en este proyecto aplican a todo documento que se genere dentro del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto de formación para el trabajo y desarrollo humano Compucar Systemplus Ltda.

3. DEFINICIONES

- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Información:** Datos que poseen significado.
- **Instructivo:** Información de carácter explicativo que describe la forma de realizar una tarea.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Registro:** Tipo especial de documento que tiene como función esencial la recopilación de la evidencia de hechos, procesos, eventos o actividades desarrolladas en cada uno de los procesos del SGC.

4. RESPONSABLE

Coordinador de Calidad: Es el o la responsable de garantizar que todo documento generado en el SGC cumpla con lo establecido en este procedimiento.

5. CONDICIONES GENERALES PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

- Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad deben ser redactados en lenguaje claro, conciso usando términos de fácil comprensión.
- Para elaborar o modificar de un documento se debe diligenciar en “Formato, elaboración, modificación y eliminación de documentos del SGC (F-GQ-01)”.

6. LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1 TIPOS DE DOCUMENTOS

Para documentar el Sistema de gestión de la calidad del Instituto de formación para el trabajo y desarrollo humano Compucar Systemplus, se utilizan los siguientes documentos:

- Manual de Calidad.
- Caracterización de procesos.
- Procedimiento.
- Instructivo.

6.2 ENCABEZADO

Todos los documentos del Sistema de gestión de la calidad establecidos en el numeral 6.1, deben llevar encabezado igual al definido en este procedimiento, en todas las páginas que lo componen, de acuerdo con las siguientes especificaciones (Ver figura 1):

- Identificación Institucional: Escudo y logotipo de Compucar Systemplus.
- Título del documento.
- Código: [DOCUMENTO-PROCESO-CONSECUTIVO]
- Versión: [# #]
- Fecha de vigencia: [dd-mm-aaaa]
- Control de paginación: [Página: # de #]

Figura 1. Encabezado del documento

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO NORMA BASE PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC	Fecha: 27/07/2012
		Página 1 de 8

Fuente: Elaboración propia

- **Codificación del documento.** Los documentos del SGC, definidos en el numeral 6.1 deben estar codificados atendiendo a un criterio de clasificación entre tipo de documento y proceso al que pertenece. Para efectos de la clasificación el control y la fácil ubicación; la codificación de los documentos del Sistema se debe asignar de acuerdo a la siguiente tabla:

a) Tipo de Documento:

Tabla 1. Literales documentos

CÓDIGO	TIPO DE DOCUMENTO
M	Manual
P	Caracterización de Proceso
PR	Procedimiento.
I	Instructivo.
F	Formato/Registro.

Fuente: Elaboración propia

b) Proceso:

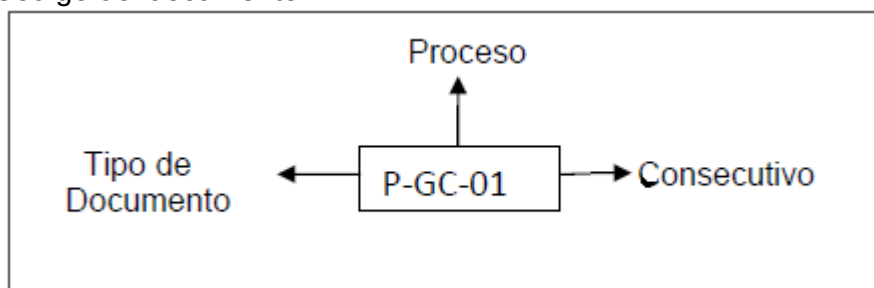
Tabla 2. Literales procesos

CÓDIGO	PROCESOS
GC	Gestión de Calidad
PE	Planeación Estratégica
PP	Planeación Pedagógica
GP	Gestión Pedagógica
BC	Bienestar a la Comunidad Educativa
CO	Comercial
RC	Registro y Control
CF	Contable y Financiero
GR	Gestión de Recursos
MC	Mejora Continua

Fuente: Elaboración propia

- **Consecutivo.** Para la configuración de la codificación se establece este orden: [documento - proceso - consecutivo]. El consecutivo será escrito en números arábigos de dos dígitos (ver figura 2).

Figura 2. Código del documento



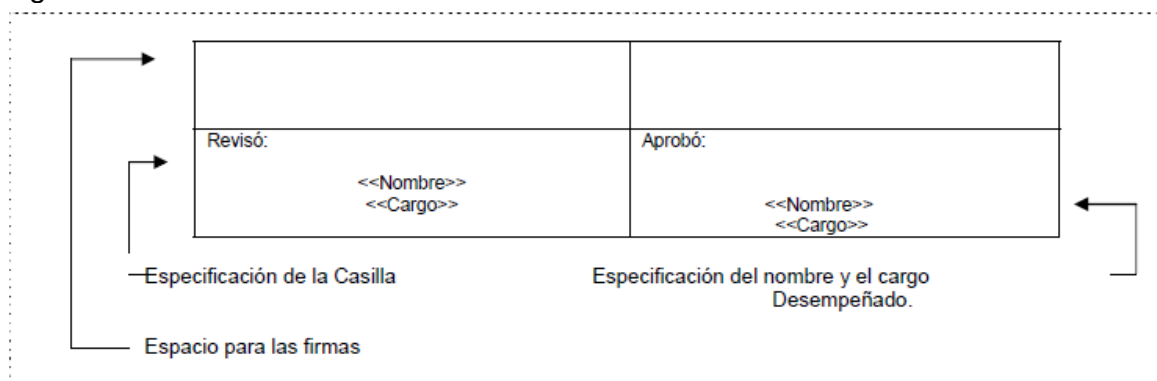
Fuente: Elaboración propia

6.3 VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO

Los documentos del SGC, en la última página, deben poseer la firma de los responsables de su revisión y su aprobación. Esto garantiza que se verifique que el documento cumple con los requerimientos establecidos en este procedimiento y que son válidos en el sistema.

Para esto, debe incluirse un espacio que especifique el nombre y el cargo de cada uno de los firmantes, de acuerdo con lo que muestra la figura 3:

Figura 3. Cuadro de Firmas.



Fuente: Elaboración Propia

6.4 COMPONENTES DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC

Los documentos del SGC, para efectos de la calidad de la información, presentan de cierta forma organizada su contenido. Dentro de las posibles partes de cada documento, se identifican las siguientes:

- **Encabezado:** Elementos de identificación general del documento, definidos en el numeral 6.2 de este procedimiento.

- **Tabla de Contenido:** Esta sección hace referencia a cada una de las partes del contenido del documento y su página de ubicación.
- **Objetivo:** Sección en la cual se establece claramente el propósito del documento.
- **Alcance:** Debe expresar el ámbito de aplicabilidad del contenido del documento.
- **Definiciones:** De ser necesario en esta sección se define un glosario de términos presentes en el documento y que requieran cierta claridad conceptual.
- **Responsable:** Se escribe el cargo que responde por la gestión especificada en el documento y su control.
- **Condiciones Generales:** En esta sección se establecen las directrices que se deben tener en cuenta para la implementación de la información contenida.
- **Desarrollo:** Es la descripción de las actividades a desarrollar.
- **Firmas:** Se debe realizar con base al numeral 6.3 de este procedimiento.

Los componentes varían de acuerdo al tipo de documento, sin embargo, para efectos de organización, debe tenerse en cuenta la siguiente tabla de relación:

Tabla 3. Componentes de los documentos del SGC

COMPONENTES DEL DOCUMENTO TIPO DEL DOCUMENTO	ENCABEZADO	TABLA DE CONTENIDO	OBJETIVO	ALCANCE	DEFINICIONES	RESPONSABILIDADES	CONDICIONES GENERALES	DESARROLLO / DESCRIPCION	FIRMAS
MANUAL	✓	✓	✓			✓		✓	✓
CARACTERIZACION DEL PROCESO	✓		✓	✓		✓		✓	✓
PROCEDIMIENTOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
INSTRUCTIVOS	✓		✓					✓	✓

Fuente: Elaboración propia

7. LOS REGISTROS DEL SISTEMA

Los registros del sistema son considerados un tipo especial de documento y básicamente tiene como función esencial la recopilación de la evidencia de hechos, eventos, o actividades desarrolladas en cada uno de los procesos del SGC.

Los registros, por su naturaleza, se presentan de múltiples formas: listados, cartas, circulares, memorando, actas, informes, etc., estos no necesariamente deben estar codificados, aunque si, como lo define el Procedimiento de Control documental, deben estar controlados y fácilmente identificables en el Listado Maestro de Registros.

Existe un único tipo de registro cuya información ha sido organizada y es recopilada a través de un formato predeterminado.

7.1 CARACTERÍSTICAS DE DISEÑO DE LOS REGISTROS DEL SISTEMA

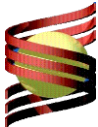
Los registros del sistema están unificados en formatos para el SGC y deben cumplir con las siguientes características de diseño:

a) Encabezado

Todos los formatos del SGC deben llevar encabezado que permita su identificación clara, de acuerdo con las siguientes especificaciones (Figura 4):

- Identificación Institucional: Escudo y logotipo del Instituto Compucar Systemplus.
- Título del formato.
- Código: [DOCUMENTO-PROCESO-CONSECUTIVO]
- Versión: [# #]
- Fecha de vigencia: [dd-mm-aaaa]

Figura 4. Encabezado del formato

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: F-GC-01
		Versión: 01
	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS	Fecha: 27/07/2012
		Página 76 de 219

Fuente: Elaboración propia

b) Pie de página

En la base del formato, debe aparecer la inscripción “copia no controlada” y la paginación, acorde con el siguiente modelo:

Figura 5. Pie de página

Copia no Controlada	1 de
---------------------	------

Fuente: Elaboración propia

8. ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS O REGISTROS

Debido que los documentos se van ajustando a las expectativas y a los ajustes en los procesos de un sistema que por naturaleza es dinámico, es importante definir un esquema para su elaboración o modificación.

Para el caso del Sistema de gestión de la calidad del Instituto Compucar Systemplus, se tendrá en cuenta el siguiente procedimiento:

Tabla 4. Procedimiento elaboración y actualización de documentos o registros

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
1. Solicitud de elaboración o modificación de documentos. Cuando se identifique algún aspecto que amerite la elaboración o modificación de documentos, el coordinador del proceso diligencia la solicitud. En la solicitud se explican los cambios a realizar, justificaciones y beneficios que podrían obtenerse. Se puede anexar o sugerir el nuevo borrador del documento.	Coordinador del Proceso	Formato de elaboración, modificación o eliminación de documentos F-GC-01
2. Revisión y comunicación de la solicitud. El Coordinador de Calidad recepciona la solicitud, la revisa, la analiza y remite al Comité de Calidad para su estudio.	Coordinador de Calidad	Formato de elaboración, modificación o eliminación de documentos F-GC-01
3. Análisis y Aprobación de la Solicitud. El Comité de Calidad analiza la solicitud y aprueba o rechaza la propuesta verificando que las justificaciones y beneficios del cambio, cumplan con los requerimientos del proceso. Si la rechaza, en acta de reunión, quedaran consignados los argumentos de la decisión, la cual se le comunicara al solicitante explicando las razones por la que fue negada su solicitud.	Comité de Calidad	Formato de elaboración, modificación o eliminación de documentos F-GC-01
4. Elaboración del documento, revisión o aprobación del documento final. En caso de ser aprobada la solicitud se procede a la elaboración del borrador del nuevo documento el cual se socializa con los Jefes de Proceso. Recopiladas las sugerencias y aportes del Comité de Calidad, se ajusta el documento y se envía en formato magnético para la revisión del Director. De no ser avalado el documento, el Coordinador de Calidad devuelve el documento con sus sugerencias y comentarios para que se realicen los ajustes necesarios y se reinicie este trámite. Cuando se avala el documento por el Comité de Calidad, se envía al Director para su aprobación final. El aval de la revisión y la aprobación se da con la respectiva firma del Director. Una vez aprobado el documento se publica en la página web del Instituto e inmediatamente se actualiza el Listado Maestro de Documentos.	Comité de Calidad	Documento Final

Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad	Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora
--	--

ANEXO 2

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC (PR-GC-02)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-GC-02
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC	Fecha: 27/07/2012
		Página 78 de 219

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	2
4. RESPONSABLE	3
5. DESCRIPCIÓN DEL CONTROL DE DOCUMENTOS	4
5.1 CRITERIOS PARA DOCUMENTAR	4
5.2 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	4
5.3 REVISIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE UN DOCUMENTO	5
5.4 IDENTIFICACIÓN, CONTROL DE CAMBIOS Y ESTADO DE REVISIÓN ACTUAL DE LOS DOCUMENTOS	5
5.5 ANULACIÓN DE UN DOCUMENTO	5
5.6 TIPOS DE DOCUMENTOS	6
5.7 NIVELES DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS PÚBLICOS	7
6. DESCRIPCIÓN DEL CONTROL DE REGISTROS	7

1. OBJETIVO

Establecer los pasos que se siguen para el control de los documentos y registros tanto externos como internos y el tratamiento que se le da a los mismos. Define la necesidad de identificar, recolectar, clasificar, controlar, recuperar, acceder, archivar, almacenar, proteger, retener y disponer de estos documentos y registros.

2. ALCANCE

Desde la aprobación del documento y/o registro, hasta el mantenimiento que se les da, de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Manual de Calidad (M-GC-01). Aplica en todos los procesos del Instituto en lo relacionado con el control de documentos y procedimientos referentes al Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros permiten evidenciar que el instituto cumple con los requisitos de calidad y permiten demostrar que el sistema de la calidad de la misma ha sido eficaz. Compucar Systemplus se asegura que los registros sean legibles, identificables y fácilmente recuperables.

3. DEFINICIONES

- **Objetivo:** Describe el propósito del procedimiento control de documentos.
- **Alcance:** Establece dónde inicia y dónde finaliza y dónde aplica el procedimiento en mención.
- **Anular:** Terminar con la vigencia de un documento ya sea porque está obsoleto o porque ya no se realiza más la actividad descrita en él.
- **Aprobar un documento:** Acción de verificar que los resultados obtenidos al aplicar lo descrito en el documento son apropiados para cumplir los requisitos y la política de calidad de la institución. Cuando sea aprobado el documento, se entiende que éste puede iniciar su distribución y divulgación.
- **Control:** Mecanismo para garantizar la disponibilidad de los documentos vigentes que conforman el sistema de calidad.
- **Difusión:** Utilización de cualquier medio de comunicación para hacer conocer la información de los procesos documentados.
- **Distribuir:** Hacer entrega física de un documento aprobado o facilitar el acceso a éste para que sea utilizado por el personal involucrado en la actividad para el cumplimiento de los objetivos institucionales y para que permita asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de los procesos.
- **Disposición final:** Manejo que se le debe dar a un documento una vez alcanza su periodo útil para la institución.
- **Divulgación:** Dar a conocer el contenido de un documento para que sea cumplido por el personal de la institución involucrado en la actividad descrita.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Documento controlado:** Involucra los documentos cuya distribución es restringida o controlada que se aplican en los procesos, los cuales deben ser actualizados permanentemente.
- **Documentos de origen interno:** Todos aquellos documentos generados por el Instituto, tales como: propuestas, planes de calidad, instructivos, formatos, diagramas, procedimientos, manuales, tablas, compendios, etc.
- **Documento de origen externo:** Todos aquellos documentos suministrados por entes reguladores o de control, por el cliente, los proveedores y otros; tales como: diseños, especificaciones, manuales de productos o servicios, certificaciones de productos, fichas técnicas, leyes, normas, decretos, reglamentos, resoluciones, planes de manejo ambiental, contratos, garantías, etc.
- **Documento no controlado:** Son los documentos que se entregan solamente para consulta o que están en fase de elaboración y revisión para aprobación antes de su emisión, incluyen la entrega de copias físicas de documentos en donde no se requiere controlar su disponibilidad en los puestos de uso.
- **Documento obsoleto:** Documento cuya vigencia ha caducado.
- **Documento original:** Aquel que presenta la evidencia de la aprobación de su contenido (firmas) y sirve para tomar las copias para la distribución al proceso (es el documento controlado).
- **Documento público:** Es el elaborado por funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

- **Eliminación:** Retiro de un documento del sistema de gestión de calidad de circulación ya sea porque el proceso cambió radicalmente y obligó a que se elaborara un nuevo documento, o porque el proceso dejó de ejecutarse o se fusionó con otro proceso o sistema de gestión.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Formato:** Documento empleado para el registro de información necesaria para realizar un proceso o actividad específica, convirtiéndose así en un registro.
- **Listado maestro:** Es el inventario actualizado de documentos tanto internos como externos o datos que permite verificar y controlar la vigencia del documento y establecer su ubicación (en manos de quién se encuentra).
- **Manual de calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de la Institución.
- **Plan de calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto, servicio o contrato específico, este plan es variable y se implementa acorde con las necesidades propias de la institución.
- **Procedimiento:** Manera específica de efectuar una actividad. Documento que especifica los pasos que debe seguir un proceso o actividad.
- **Registro:** Es un documento debidamente diligenciado en el cual reposa una evidencia de una actividad realizada y la obtención de unos resultados planificados, para asegurar el cumplimiento y eficacia del sistema de gestión de calidad.
- **Revisar un documento:** Acción de asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del documento revisado para alcanzar unos objetivos. Corresponde a la forma como se hace en la institución. Actualizar las versiones.
- **Tabla de retención documental:** Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

4. RESPONSABLE

- **Coordinador de Calidad:** Editar, registrar, distribuir, divulgar, controlar y en general administrar la documentación original que conforma el Sistema de Gestión de Calidad, así como el control de los cambios de dicha documentación. Por otra parte, debe velar por que el manual de calidad describa el Sistema de Gestión de Calidad de la institución dando cumplimiento a los requisitos de la norma.
- **De todos los Procesos:** Generar, solicitar creación o cambios a documentos actuales, entrenar, capacitar, remitir e implementar los documentos del proceso a cargo y controlar los documentos externos o de otros procesos que interactúen con su gestión.
- **Del Representante de la Dirección:** Revisar y aprobar los documentos del sistema de gestión de calidad y controlar los documentos externos o de otros procesos que interactúen con su gestión.
- **De todo el personal:** Implementar, preservar, recolectar y archivar todos los registros generados durante el desarrollo de los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

La revisión y aprobación de los documentos se realizará por el personal autorizado de acuerdo con la siguiente tabla:

TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	APROBACIÓN
Manuales	Representante de la Dirección	Director
Caracterización de Procesos	Líder del proceso	Representante Dirección
Procedimientos	Líder del proceso	Representante Dirección
Instructivos	Coordinador de Calidad	Representante Dirección
Guías	Líder del proceso	Representante Dirección
Ficha Técnica	Líder del proceso	Representante Dirección
Planes	Líder del proceso	Representante Dirección
Formatos	Líder del proceso	Representante Dirección

Por cuanto la estructura de la organización es plana, algunas veces quien revisa y aprueba puede ser la misma persona.

5. DESCRIPCIÓN DEL CONTROL DE DOCUMENTOS

5.1 Criterios para documentar

- Cuando la norma lo requiera
- Cuando la institución requiera documentos para el cumplimiento de sus objetivos y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

5.2 Elaboración de documentos

- Identificar la necesidad de crear, modificar o anular un documento y diligenciar la respectiva solicitud en el formato F-GC-01 (Formato de elaboración, modificación o eliminación de documentos) de acuerdo al procedimiento PR-GC-01 (Procedimiento norma base para la elaboración de documentos del SGC).
- Proteger los documentos según aplique (Ley 594 de 2.000).

5.3 Revisión y/o actualización de un documento

- Cada líder de proceso será responsable de asegurarse que todos los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad que aplican a sus procesos se encuentran establecidos, documentados, implementados y mantenidos; en caso de que alguno de los cargos de la institución identifique la necesidad de modificación de alguno de los documentos se deben seguir los parámetros establecidos en el numeral 5.2 de este procedimiento.

- Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad tales como manuales, procedimientos e instructivos, deben revisarse por el responsable del proceso una vez cada dos años, o antes si es necesario, esto con el fin de asegurar su continua adecuación.

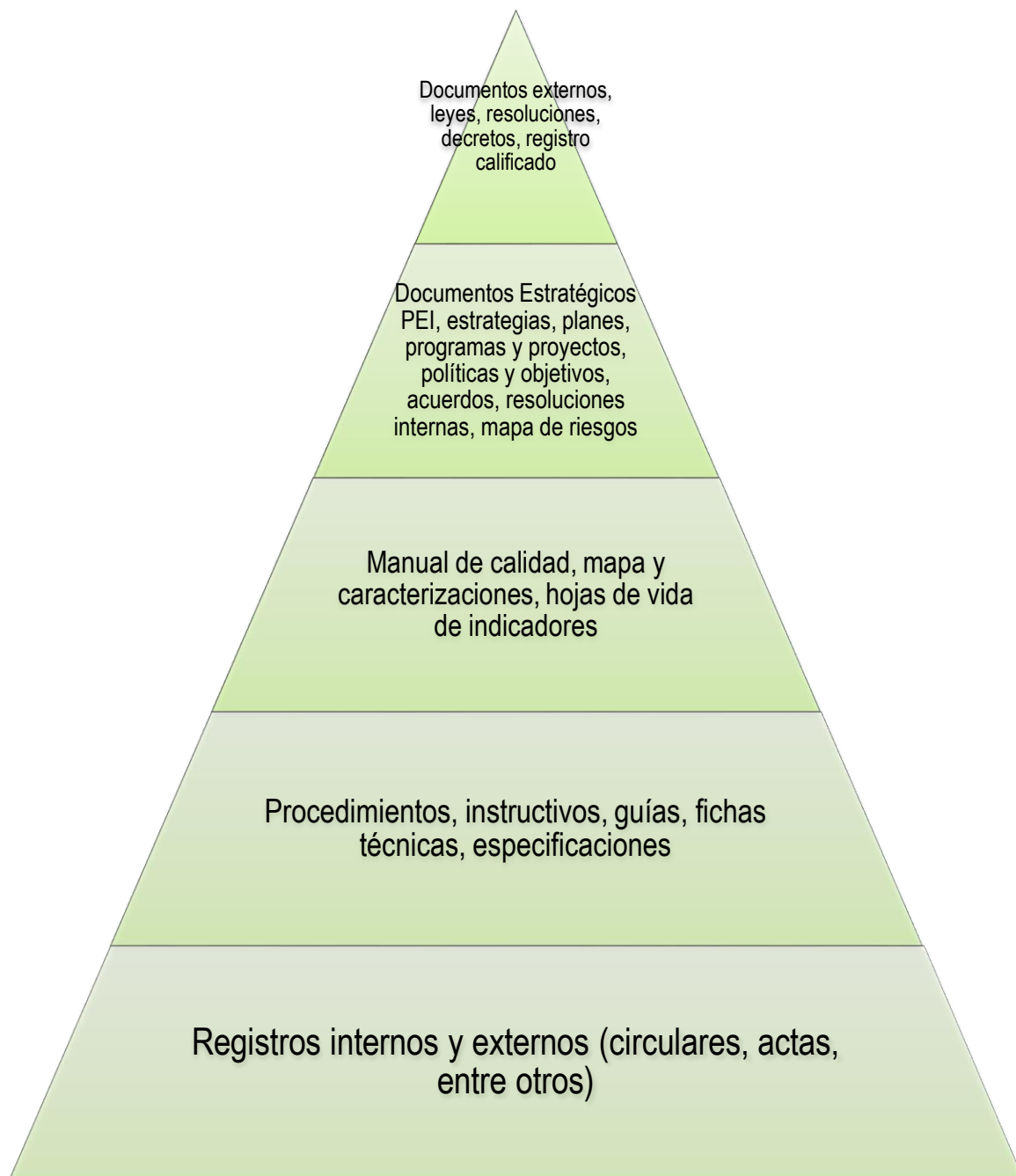
5.4 Identificación, control de cambios y estado de revisión actual de los documentos.

- El líder de cada proceso es responsable de controlar los documentos que afecten directamente el proceso bajo su responsabilidad.
- La identificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se realizará por medio del código y nombre de cada documento relacionado en la lista maestra de documentos, adicionalmente el estado de revisión actual se identificará con el número de versión de cada documento, el control de cambio de versión se relacionará en cada documento en “Estado de Revisión y Aprobación”.
- Asegurar que las versiones aplicables se encuentren en los puntos de uso, para lo cual, el administrador de la documentación debe mantener una lista maestra de documentos (F-GC-03), la cual debe actualizarse con la última versión de los documentos. Para verificar que un documento es controlado este debe tener un sello que lo identifique como tal. El control de copias de los documentos de origen interno de consulta (manuales, procedimientos, instructivos), debe identificarse con un sello de copia controlada.

5.5 Anulación de un documento.

- Cuando un documento del Sistema de Gestión de la Calidad sea modificado o anulado según el presente procedimiento, la versión obsoleta o anterior debe identificarse con un sello de “Documento Obsoleto”, el administrador de la documentación debe recoger las copias controladas obsoletas (en caso de existir) para destruirlas y las debe cambiar por las versiones actualizadas.
- El original de los documentos obsoletos debe archivarse junto con la solicitud de documentación que generó el cambio o la anulación. La destrucción de las copias controladas debe registrarse en el formato F-GC-01 (Elaboración, modificación o eliminación de documentos) en donde se deben relacionar los documentos destruidos y el número de copias.

5.6 Tipos de documentos. Tipos de documentos que soportan la planeación, operación y control de los procesos:



5.7 Niveles de distribución de documentos públicos.

- Los manuales de procedimientos deben distribuirse y difundirse en todas las dependencias donde son esenciales para el adecuado funcionamiento del proceso o del procedimiento.
- Todos los manuales deben estar disponibles para todo el personal de la institución y podrán ser consultados una vez aprobada su distribución y divulgación.
- El responsable del proceso al que pertenece el manual, es el responsable de su difusión y debe llevar registro de la misma.
- El original lo conservará el Administrador de la documentación, el líder del proceso conservará la primera copia y sucesivamente se hará entrega de copias.

6. DESCRIPCIÓN DEL CONTROL DE REGISTROS

DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> ESTABLECE[ESTABLECE REGISTRO] ESTABLECE --> IDENTIFICA[IDENTIFICA EL REGISTRO] IDENTIFICA --> ALMACENA[ALMACENA EL REGISTRO] ALMACENA --> Exit(()) </pre>	Establecer el registro en cualquier tipo de medio según aplique (medio escrito, fotográfico, audiovisual, filmico, oral o sonoro), de acuerdo a lo establecido por la Institución.	El líder del proceso
	Identificar el registro, de tal manera que permita correlacionarlo con un producto, servicio, proceso, persona o actividad específica, indicando fecha, código, responsable, proceso, otros. Los datos de origen aquí consignados deben ser lo suficientemente completos para permitir hacer trazabilidad en caso requerido.	Coordinador de Calidad
	Almacenar el registro en forma apropiada y asegura que el registro en cuestión sea expuesto al mínimo riesgo de pérdida, daño o deterioro. En Compucar Systemplus Ltda el almacenamiento se hace por lo general en carpetas AZ y en legajadores adecuadamente identificados por proyectos, dependencias, códigos, personas y otros. Se lleva control en el formato F-GC-04 Listado maestro de registros.	El líder del proceso.

 <pre> graph TD 1[1] --> A[PROTEGE Y CONSERVA LOS REGISTROS] A --> B[GARANTIZA RECUPERACIÓN DE LOS REGISTROS] B --> C[ASEGURA TIEMPO DE RETENCIÓN DE LOS REGISTROS] C --> Exit(()) </pre>	Proteger (conservar) y salvaguardar los registros y se asegura de la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de los mismos.	El líder del proceso.
	Garantizar que los registros son recuperables. Esta recuperación incluye al procedimiento en general, es decir, los registros se pueden recuperar en cualquier momento. Tienen acceso a los registros las personas autorizadas. Aplica Ley 594. Es obligatorio realizar copias de seguridad de la información tanto de la red como de la contenida en el computador a cargo del funcionario responsable de las actividades asignadas. Las copias de seguridad de la información contenida en los servidores, bases de datos y sistemas de información estarán bajo la responsabilidad del profesional encargado del soporte técnico informático y se almacenará a través de servidor de manera temporal y copias vitalicias en medio magnético con una frecuencia de por lo menos una vez al mes; para el caso de la información correspondiente a los procesos misionales se realizará copia de seguridad por lo menos una vez cada ocho (8) días.	El líder del proceso.
	Asegurarse que los registros tengan definidos sus tiempos de retención o tiempos de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos "Ley 594" donde se establecen los tiempos dependiendo de la tipología de los documentos; así: Requisitos legales, Reglamentarios, Estatutarios, Contractuales, Del cliente, Historias Laborales, documentos contables, Documentos notariales, Hojas de vida de estudiantes.	El líder del proceso.

<pre> graph TD Start([2]) --> Decision{¿Cumplió tiempo de retención?} Decision -- NO --> Start Decision -- SI --> Process[DISPONE DE REGISTROS] Process --> End([FIN]) </pre>	Revisar para cada registro específico si cumplió el tiempo de retención. En caso afirmativo continúa al paso 8, en caso contrario se devuelve al almacenamiento 3.	El líder del proceso.
	Disponer de los registros que hayan cumplido su tiempo de retención. Según requisitos legales “Ley 594” para disponer de los documentos (registros) debe tenerse en cuenta su carácter de : Legales, Culturales o Técnicos. “EN NINGÚN CASO LOS DOCUMENTOS O REGISTROS DE CARÁCTER HISTÓRICO PODRÁN SER DESTRUIDOS”. Disponer de un registro puede consistir en : incinerar, picar, reciclar, botar, microfilmear, regalar, empacar adecuadamente y guardar en otro lugar. Nota: En el caso de requerimientos contractuales los registros de calidad estarán disponibles para el cliente o su representante, para su evaluación o consulta dentro del tiempo acordado.	El líder del proceso.

Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad	Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora
---	--

ANEXO 3

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS (PR-GC-03)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-GC-03
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Fecha: 27/07/2012
		Página 87 de 219

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	1
4. RESPONSABLE	1
5. CONDICIONES GENERALES	1
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	2

1. OBJETIVO

Definir la línea de acción para la realización de auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto Compucar Systemplus Ltda.

2. ALCANCE

Inicia con la planificación y elaboración del Plan de auditorías y termina con la elaboración y entrega del informe de la auditoría.

3. DEFINICIONES

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente, documentado e implementado para verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Auditoría interna:** Son auditorías que se realizan por o en nombre de la propia organización para fines internos y puede constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.
- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que se constituye en pruebas concretas de un hallazgo.
- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de las evidencias frente a los criterios de auditoría.
- **No conformidad:** Incumplimiento a un requisito.

4. RESPONSABLE

Coordinador de calidad: Es el directo responsable de hacer cumplir lo establecido en este procedimiento.

5. CONDICIONES GENERALES

- Se realizará al menos una auditoría interna al año
- El equipo de auditores estará integrado por un número mínimo de 3 auditores internos competentes. Este equipo estará liderado por el Auditor Líder quien puede ser el Coordinador de calidad.
- Un auditor interno de calidad solo podrá auditar aquellos procesos que no están bajo su responsabilidad o autoridad.
- La confiabilidad del procedimiento se garantiza por medio de la evaluación de las competencias y de la gestión de los auditores internos de calidad.
- La competencia de los auditores internos será declarada por el Proceso de Gestión de Talento Humano (PR-GP-04).

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
1. Programación y elaboración del plan de Auditoría. El Jefe de Calidad programa la auditoría, elabora y presenta a la Alta Dirección (Director), el Plan de Auditoría interna para su aprobación y posterior divulgación. En este programa se especifican: Los objetivos, alcance, fecha de realización, criterios, procesos y requisitos a auditar.	Director y Coordinador de Calidad	Plan de Auditoría interna F-GC-05
2. Comunicación del Plan de Auditoría. Una vez aprobado el Plan, el Coordinador de calidad lo comunica a los jefes de proceso y al equipo auditor para su ejecución.	Director y Coordinador de Calidad	Plan de Auditoría Interna F-GC-05
3. Articulación del Plan y apertura de auditoría. El Coordinador de calidad define los elementos concretos para la auditoría; especificando: tiempos, auditores y auditados. El Plan con los elementos operativos específicos se socializa al Comité de la Calidad donde se determina lo concerniente con la comunicación al sistema y se establece el Acta de apertura a dicha auditoría	Director y Coordinador de Calidad	Plan de Auditoría Interna F-GC-05 Acta de Apertura y Cierre de Auditoría F-GC-06
4. Revisión de la documentación. El equipo Auditor Interno realiza la revisión preliminar de los documentos relacionados con el (los) proceso(s) que son objeto de Auditoría, según los criterios definidos, incluyendo los registros.	Equipo de Auditores	Listado Maestro de Documentos F-GC-03
5. Preparación de las actividades de auditoría IN SITU. Con base en la revisión documental, el equipo de auditores define las actividades mediante la realización de la lista de chequeo.	Equipo de Auditores	Listado de Chequeo F-GC-07

6. Realización de las auditorías IN SITU. Acorde con el Plan de Auditoria se revisan los procesos desarrollados en la institución, verificando el cumplimiento de los requisitos y la conformidad con el sistema. Para el desarrollo de esta actividad se debe tener en cuenta la verificación y recopilación de la información mediante muestreo, entrevistas y revisión de registros. En el desarrollo de las actividades in situ deben comunicarse los hallazgos que se van evidenciando.	Equipo de Auditores	Lista de Chequeo F-GC-07
7. Informe de la auditoría. El equipo de auditores internos de la Institución revisa en conjunto los hallazgos y elabora el informe de auditoría interna.	Equipo de Auditores	Informe de Auditoría Interna F-GC-08
8. Entrega de Informe y cierre de auditoría. El Coordinador de Calidad, en reunión con el comité de la calidad, presenta el informe de la auditoria con los hallazgos y hace su entrega al Director, quien realiza el respectivo cierre, lo cual debe quedar consignado en el acta correspondiente.	Director y Coordinador de Calidad	Informe de Auditoría Interna F-GC-08 Acta de apertura y Cierre de Auditoría Interna F-GC-06
9. Seguimiento de auditoría interna y envío de reporte a la Alta Dirección. El Coordinador de calidad envía copia del informe de la auditoría interna a la Alta dirección.	Coordinador de Calidad	Informe de Auditoría Interna F-GC-08
Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad	Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora	

ANEXO 4

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME (PR-GC-04)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-GC-04
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	Fecha: 27/07/2012
		Página 90 de 219

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	1
4. RESPONSABLE	1
5. CONDICIONES GENERALES	1
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	2

1. OBJETIVO

Identificar prevenir y realizar el servicio no conforme según los requisitos establecidos para la prestación del servicio educativo en el instituto Compucar Systemplus Ltda.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los eventos en los que se afecta el servicio educativo en el instituto Compucar Systemplus Ltda.

3. DEFINICIONES

- **Servicio no conforme:** Se refiere a prestación de un servicio que no cumple con las condiciones previas establecidas.
- **Disculpa explícita:** Es la manifestación y reconocimiento de una falta en la prestación del servicio educativo.
- **Reprogramación:** Desarrollo de una actividad en otro tiempo o espacio determinado.
- **Reemplazo:** Es el cambio de una actividad por otra que no necesariamente tenga las mismas características para solucionar la no conformidad del servicio.
- **Reelaboración:** Volver a hacer o desarrollar de nuevo un servicio que ha sido no conforme.
- **Restitución:** Restablecimiento de la inversión hecha por los estudiantes, padres de familia o acudientes por el no cumplimiento de un servicio a cabalidad.

4. RESPONSABLES

Coordinador académico y coordinador de calidad: Son los directos responsables de hacer cumplir lo establecido en este procedimiento.

5. CONDICIONES GENERALES

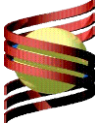
El aspecto preventivo de este procedimiento está dado en la medida en que se definen previamente las acciones a realizar, cuando se presente un servicio no conforme. La(s) acción(es) tomada(s) para solucionar la inconformidad de un servicio o producto se registran en el formato de Control de servicio no conforme (F-GC-09).

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
1. Identificación del servicio no conforme. De acuerdo con las condiciones del servicio que se ofrece, la inconformidad en el servicio se puede presentar por fallas en los tiempos, las actividades, los recursos y los responsables. Los jefes de proceso deben identificar donde se presentó la falla.	Jefes de procesos misionales	Formato de control de servicio no conforme F-GC-09
2. Implementar el tratamiento inmediato. La persona ante quien se presentó la inconformidad, presentará la excusa explícita por el hecho y comunica la información al jefe de proceso responsable.	Jefe del proceso correspondiente	Formato de control de servicio no conforme F-GC-09 Notificación de aceptación
3. Solución de la inconformidad. En el caso de un producto concreto (Boletín, Certificado, diploma, entre otros) la acción a realizar será la reelaboración. En relación con un servicio concreto, existen dos alternativas: la reprogramación o el remplazo. En ambos casos se procurará concertarlo con la parte interesada. Si no es posible ninguna de las anteriores se procederá a restituir el servicio no conforme.	Jefe del proceso correspondiente	Formato de control de servicio no conforme F-GC-09 Notificación de aceptación
4. Análisis del servicio no conforme. Semestralmente en reunión de comité de calidad, se evaluará el control realizado al servicio no conforme, para determinar la eficacia de las acciones tomadas. En los casos en los que se detecte de forma reiterada un servicio no conforme, se procederá a hacer una acción correctiva. Para su trámite y seguimiento se aplicará el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Jefe de Calidad Comité de calidad	Formato implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora F-GC-10
Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad		Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora

ANEXO 5

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA (PR-GC-05)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-GC-05
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Fecha: 27/07/2012
		Página 92 de 219

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	1
4. RESPONSABLE	1
5. CONDICIONES GENERALES	1
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	2

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la identificación, implementación y seguimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Compucar Systemplus Ltda.

2. ALCANCE

Inicia cuando se detecta una no conformidad (real o potencial) o un aspecto por mejorar, hasta el cierre de las acciones implementadas.

3. DEFINICIONES

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Acción de mejora:** Conjunto de acciones tomadas y orientadas con el fin de optimizar el SGC.
- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones programadas y orientadas a eliminar la causa de una no conformidad detectada.
- **Acción preventiva:** Conjunto de acciones programadas y orientadas a minimizar los riesgos del SGC.
- **Corrección:** Acción tomada para solucionar una situación coyuntural en el SGC.

4. RESPONSABLE

Coordinador de calidad: Es el directo responsable de hacer cumplir lo establecido en este procedimiento.

5. CONDICIONES GENERALES

Las fuentes para la implementación de estas acciones pueden ser:

- Seguimiento y control de quejas, reclamos, sugerencias o manifestaciones de satisfacción.
- Informes de auditorías.
- Revisión de la Alta Dirección.
- Análisis de la evaluación de la gestión de los indicadores.
- Resultados de encuestas de satisfacción.
- Análisis y seguimiento al servicio no conforme.

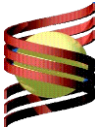
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
1. Determinación de acciones. El análisis y seguimiento de los elementos del numeral 5, por parte del comité de calidad, determinan las acciones a seguir y los responsables de las mismas.	Comité de calidad	Implementación de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora F-GC-10
2. Identificación de las causas. Determinar mediante el análisis sistemático las causas o causa raíz de las dificultades o fortalezas establecidas. Este análisis se puede realizar a través de métodos como: espina de pescado, tres porqués, lluvia de ideas, entre otros.	Persona asignada por el comité	Implementación de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora F-GC-10
3. Establecimiento del plan de acción. Establecida la causa original, se plantean las acciones y los tiempos necesarios para garantizar la eliminación de la causa raíz de las dificultades o el aumento de las fortalezas establecidas.	Persona asignada por el comité	Implementación de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora F-GC-10
4. Autorización de implementación de la acción. El plan de acción se presenta al comité de calidad quien determina su viabilidad y aprueba su ejecución. La acción aprobada es avalada por la firma del coordinador de calidad.	Director Comité de calidad	Implementación de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora F-GC-10
5. Seguimiento y control de las acciones implementadas. Una copia de las acciones deben enviarse a la Secretaría de Educación Municipal para monitorear y apoyar el proceso. Teniendo en cuenta las fechas de los planes de acción, el coordinador de calidad hará seguimiento al seguimiento y cumplimiento de las acciones programadas.	Coordinador de calidad	Implementación de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora F-GC-10

6. Cierre de las acciones. Desarrollado todo el plan de acción propuesto con su respectivo seguimiento, en reunión de comité de calidad se realizará el cierre de las acciones. Se revisa y se cierra el proceso con el aval de la Alta Dirección.	Comité de calidad	Implementación de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora F-GC-10
7. Verificación de la eficacia de la acción implementada. La eficacia de las acciones es un aspecto constitutivo de las auditorías internas.	Coordinador de calidad	Plan de Auditoría Interna F-GC-05
Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad	Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora	

ANEXO 6

PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O MANIFESTACIONES DE SATISFACCIÓN (PR-GC-06)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-GC-06
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O MANIFESTACIONES DE SATISFACCIÓN	Fecha: 27/07/2012
		Página 95 de 219

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	1
4. RESPONSABLE	1
5. CONDICIONES GENERALES	1
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	2

1. OBJETIVO

Determinar el procedimiento para el manejo y análisis de quejas, reclamos, sugerencias o manifestaciones de satisfacción del sistema gestión de la calidad del Instituto de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Compucar Systemplus Ltda.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, o manifestaciones de satisfacción y termina con el informe presentado en la revisión por la Dirección.

3. DEFINICIONES

- **Queja:** Manifestación de insatisfacción o inconformidad del cliente en relación a la atención o servicio recibido.
- **Reclamo:** Es una solicitud de corrección o restitución frente a un servicio o atención ofrecidos de manera no satisfactoria.
- **Sugerencia:** Es una propuesta realizada por el cliente y que tiene como propósito la búsqueda de mejora en el servicio.
- **Manifestación de satisfacción:** Es la expresión de felicitación o reconocimiento por parte del cliente de un buen servicio recibido.

4. RESPONSABLE

Coordinador de calidad: Es el directo responsable de hacer cumplir lo establecido en este procedimiento.

5. CONDICIONES GENERALES

Las quejas, los reclamos, las sugerencias y las manifestaciones de satisfacción, se convierten en una fuente de información que tiene el Instituto Compucar Systemplus, para mejorar el SGC. Las quejas, los reclamos, las sugerencias y las manifestaciones de satisfacción objeto de este procedimiento son las diligenciadas correctamente en el formato correspondiente.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
1. Recepción de las quejas, reclamos, sugerencias y manifestaciones de satisfacción. Estas son depositadas en los buzones destinados para tal fin, los formatos estarán ubicados en un lugar de fácil y común acceso al público.	Coordinador de calidad	Formato de quejas, reclamos, sugerencias y manifestaciones de satisfacción F-BC-02
2. Relación de las quejas, reclamos, sugerencias y manifestaciones de satisfacción. El Jefe de Calidad debe recoger periódicamente, al menos una vez por semana, la información de los buzones y relacionarla en los formatos de seguimiento y control.	Coordinador de calidad	Implementación de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora F-GC-10
3. Comunicación con el cliente. Máximo diez días hábiles después de recibido el buzón, la institución debe procurar comunicar al interesado que su opinión ha sido recibida.	Coordinador de calidad	Implementación de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora F-GC-10
4. Seguimiento y análisis de buzones. Cada dos meses debe evaluarse la información registrada en el formato de seguimiento y control, para establecer la frecuencia y el tipo de opiniones recibidas con el fin de determinar elementos relacionados con las necesidades y expectativas del cliente, posibles acciones correctivas, preventivas o de mejora, servicio no conforme o reconocimientos institucionales.	Coordinador de calidad	Implementación de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora F-GC-10
5. Socialización y toma de decisiones. Semestralmente en reunión de consejo de Calidad, el coordinador de calidad dará un informe sobre los análisis de la información recogida con el fin de sugerir donde se definirán las líneas de acción pertinentes.	Comité de calidad	Implementación de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora F-GC-10
Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad	Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora	

ANEXO 7

PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (PR-PE-01)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-PE-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Fecha: 27/07/2012
		Página 97 de 219

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	1
4. RESPONSABLE	1
5. CONDICIONES GENERALES	1
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	2

1. OBJETIVOS

Establecer los elementos básicos que determinan y orientan el SGC en el Instituto Compucar Systemplus Ltda.

2. ALCANCE

Este procedimiento contiene y compromete los mecanismos que orientan la Gestión del SGC, tales como Políticas, Horizonte Institucional y demás procesos necesarios.

3. DEFINICIONES

- **Direccionamiento estratégico:** Conjunto de instrucciones, pautas o criterios establecidos por la alta dirección para la implementación del SGC.
- **Objetivos:** Metas, fines y propósitos que se propone realizar.
- **Políticas:** Son lineamientos generales orientados a la toma de decisiones para lograr ciertos objetivos.
- **Horizonte Institucional:** lineamientos que orientan la acción institucional en todos y cada uno de sus ámbitos de trabajo. Es el componente del PEI que permite garantizar en su construcción y operación, la definición colectiva de políticas, objetivos y niveles de participación de la comunidad educativa.
- **Proceso:** Conjunto de tareas relacionadas en forma lógica para la obtención de un resultado.

4. RESPONSABLE

Director: Es el responsable de garantizar la implementación del SGC.

5. CONDICIONES GENERALES

El direccionamiento estratégico del SGC lo opera el Director del Instituto para el trabajo y el desarrollo humano Compucar Systemplus Ltda.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
1. Definir el Horizonte. Se especifica la Misión y La Visión del Instituto.	Director	Manual de Calidad M-GC-01
2. Establecer la Estructura del SGC. Para comprensión de las funciones y los roles de desempeño organizacional, se establece un diagrama organizativo que sustente el SGC.	Director Coordinador de calidad	Manual de Calidad M-GC-01
3. Definir Mapa de Procesos del SGC. Se definen los procesos y los procedimientos necesarios para la óptima prestación del servicio educativo y se establece su interrelación.	Director Comité de Calidad	Manual de Calidad M-GC-01
4. Adoptar las políticas de Calidad y Objetivos. Para direccionar el SGC se adoptan los objetivos y políticas de calidad del Instituto.	Director Comité de Calidad	Manual de Calidad M-GC-01
5. Divulgación. La Alta Dirección debe establecer los mecanismos para comunicar el SGC y asegurarse de que se comprenda el horizonte, la política de calidad y los objetivos.	Director	Manual de Calidad M-GC-01
6. Comunicación de Responsabilidades. El Director establece los roles y responsabilidades, para garantizar el funcionamiento del SGC. Debe asegurarse de comunicar a la institución dichas responsabilidades.	Director	Resoluciones internas.
7. Determinar Recursos. Al iniciar el año, el Director presentará a los cargos pertinentes, la propuesta presupuestal del Instituto. Posteriormente el Director presentará al Consejo Directivo la propuesta presupuestal oficial para su aprobación.	Director Consejo Directivo	Presupuesto F-CF-01
8. Implementación de los Planes de Procesos. Se planean e implementan las actividades necesarias para la prestación del servicio y para el alcance de los objetivos del SGC.	Director	Documentos del SGC

9. Planeación y desarrollo de la Revisión por la Dirección. Se planea y se desarrolla la revisión de cada uno de los procesos para monitorear el alcance de los objetivos del sistema y detectar oportunidades de mejoras.	Alta Dirección	Procedimiento de revisión por la dirección PR-PE-02
Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad	Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora	

ANEXO 8

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (PR-PE-02)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-PE-02
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Fecha: 27/07/2012
		Página 100 de 219

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	1
4. RESPONSABLE	1
5. CONDICIONES GENERALES	1
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	2

1. OBJETIVOS

Definir los parámetros para la revisión por la Dirección, asegurar la conveniencia adecuación y eficacia del SGC en el Instituto Compucar Systemplus Ltda.

2. ALCANCE

Este procedimiento alcanza desde la planeación del cronograma de revisión por la Dirección hasta la comunicación al SGC.

3. DEFINICIONES

- **Alta Dirección:** Hace referencia a la persona encargada de dirigir la organización.
- **Adecuación:** Grado de adecuación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas de la institución.
- **Conveniencia:** Determinación de la suficiencia total de acciones y decisiones para cumplir requisitos.
- **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

4. RESPONSABLE

Director: Es el directo responsable del cumplimiento de este procedimiento.

5. CONDICIONES GENERALES

- El informe del Director es parte fundamental de la revisión por la Dirección.

- La Revisión por la Dirección que realiza el Director es un ejercicio permanente en reunión con los jefes de procesos en el comité de calidad.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
1. Elaboración del cronograma de Revisión por la Dirección. El Director planea las fechas de las respectivas revisiones de la Dirección, las cuales se pueden realizar en la reunión de calidad o en forma particular con cada jefe de Proceso del SGC.	Director	Acta del comité de Calidad
2. Desarrollo de la Revisión por la Dirección. En las fechas establecidas el Director, con los jefes de proceso, revisaran el estado de avance de los procesos en el desarrollo del SGC: – Evaluación y seguimiento de procesos – Evaluación de indicadores de gestión. – Alcance de los objetivos propuestos. – Revisión de las tareas previas establecidas en la revisión por la Dirección. – Procesos de mejoramiento continuo. – Cambios que podrían afectar al sistema. Con relación al proceso de gestión pedagógica, también se revisaran: – Desempeño de los procesos de prestación del servicio educativo. – Conformidad del servicio educativo. Con relación al Procesos del Sistema de Gestión de la calidad: – Resultados de auditorías. – Estado de las acciones correctivas y preventivas. – Seguimiento a servicios no conformes. – Tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias y manifestaciones de satisfacción.	Director	Acta del comité de Calidad
3. Toma de decisiones. Durante la revisión de los procesos deben tomarse dediciones o establecer acciones orientadas a: – Mejora de servicio. – Mejora de la eficacia del SGC y sus procesos. – Establecer necesidades de recursos.	Director	Acta del Comité de Calidad
4. Elaborar el informe de revisión por la Dirección. Teniendo en cuenta los aspectos	Director	Informe para la revisión por la Dirección

trabajados en el comité de calidad, el Director un informe de revisión por la dirección, previendo la siguiente información: – Verificación de tareas asignadas en las Revisiones anteriores. – Resultados de auditorías. – Desempeño de los procesos y conformidad del servicio. – Alcance de los objetivos del sistema. – Cambios que pueden afectar al SGC. – Recomendaciones para la mejora. – Tareas para el sistema. – Necesidades de recursos.		(F-PE-01)
5. Conclusiones de la revisión por la Dirección. Con base en los análisis de la información recolectada y la revisión realizada, se determinara la adecuación, conveniencia y eficacia del SGC.	Director	Informe para la revisión por la Dirección (F-PE-01)
6. Comunicación al SGC. En reunión con el Comité de Gestión de la Calidad, el Director socializará los resultados de la revisión por la Alta dirección y asignara las tareas correspondientes.	Director	Acta del Comité de Calidad
Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad	Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora	

ANEXO 9

PROCEDIMIENTO DISEÑO EDUCATIVO (PR-GP-01)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-GP-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DISEÑO EDUCATIVO	Fecha: 15/08/2012
		Página 103 de 219

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	1
4. RESPONSABLE	1
5. CONDICIONES GENERALES	1
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	2
7. ANEXO: "MATRIZ DE RESULTADOS DEL DISEÑO EDUCATIVO"	5

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que determinan la estructura general del Servicio Educativo ofrecido en cuanto a sus alcances, competencias laborales, contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales; acciones y estrategias metodológicas y prácticas de seguimiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la planeación y ejecución del Diseño Educativo y pedagógica institucional.

3. DEFINICIONES

- **Departamento o Área:** Equipo de instructores que se conforma teniendo como elemento común el desarrollo de un área o grupo de disciplinas educativas específicas.
- **Plan de Área:** Es el conjunto de competencias y actividades organizadas, sistemáticas y operativas, que en un departamento o área se establecen para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y formación de los estudiantes. Éste se lleva a cabo a través de las guías de aprendizaje y los proyectos pedagógicos.
- **Guía de aprendizaje:** Son los propósitos y actividades específicas para el desarrollo de procesos de enseñanza-aprendizaje de un área en un grupo de estudiantes determinado. Este plan contiene, entre otros elementos, contenidos concretos, los logros o metas de aprendizaje, metodologías, estándares, y actividades a desarrollar.

- **Plan de Estudios:** Es el conjunto de actividades programas para el desarrollo global de los procesos de enseñanza-aprendizaje en la institución educativa. Este plan establece básicamente los tiempos y las áreas de formación, las competencias, los planes y proyectos pedagógicos.
- **Proyecto trimestral:** Es el conjunto de actividades organizadas, procesuales y sistematizadas orientadas a fortalecer la formación de habilidades, competencias, destrezas, aptitudes y actitudes.

4. RESPONSABLE

Coordinador Académico: Es el responsable de garantizar el adecuado desarrollo de lo establecido en este procedimiento.

5. CONDICIONES GENERALES

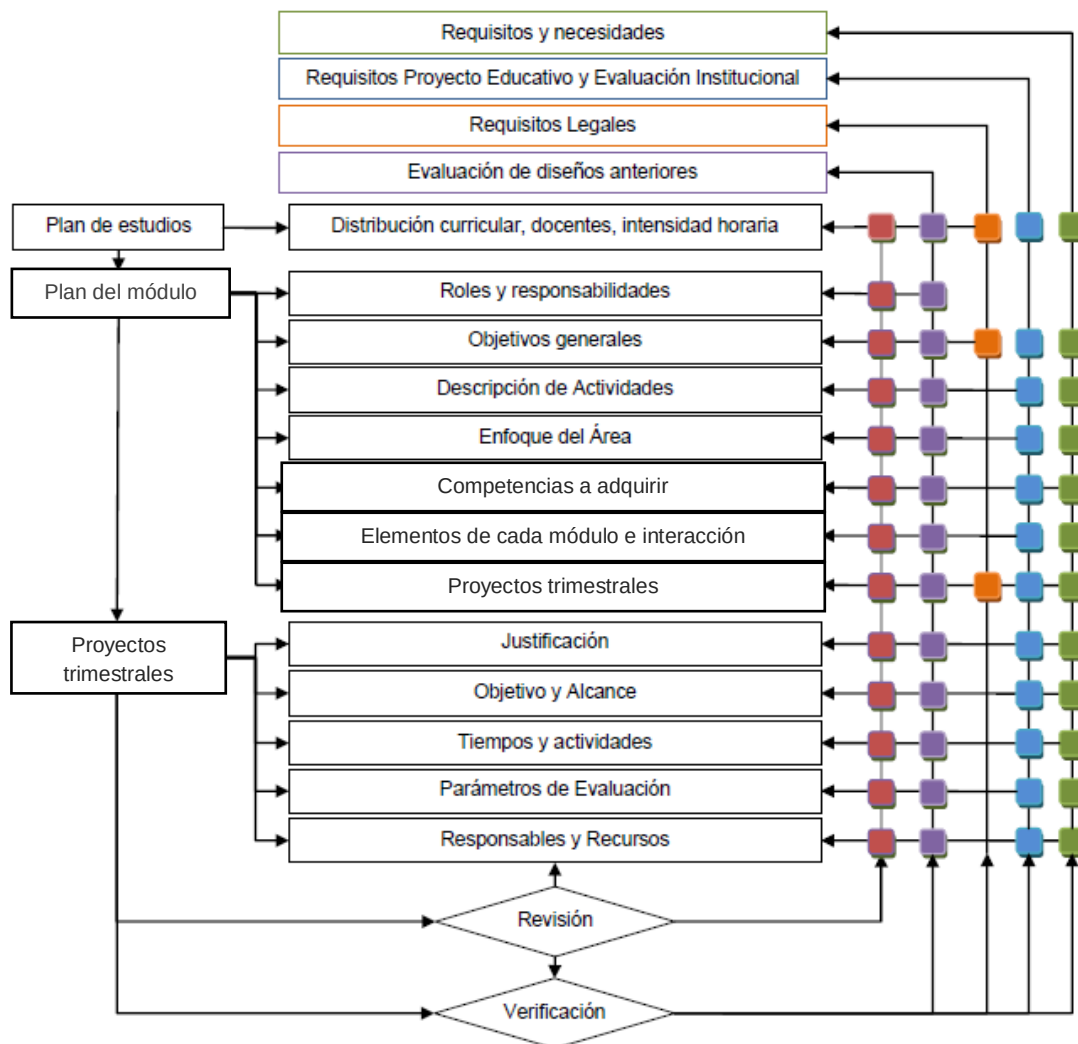
- La validación de diseño y desarrollo del servicio educativo, si bien recopila datos desagregados por áreas o procesos particulares, los cuales son útiles para determinar acciones de mejora; supone la valoración integral y global del conjunto de todas las actividades que conforman el Servicio de formación por competencias.
- El resultado del diseño educativo lo constituyen el plan de estudios, las guías de aprendizaje, los planes área y los proyectos de módulo.
- Una vez finalizado el diseño y desarrollo del servicio educativo, no se realizarán ajustes a los resultados obtenidos pero se identificarán, en actas de departamento o área, las necesidades de cambio, las cuales serán tenidas en cuenta al finalizar cada módulo y como elemento de entrada del próximo diseño.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
ETAPA I		
1. Planificación. El consejo académico del Instituto sesionará y realizará la planificación correspondiente al diseño y desarrollo del servicio educativo. Esta planeación tendrá en cuenta: a) Establecimiento de tiempos b) Actividades y responsables c) Resultados esperados	Consejo académico	Acta
ETAPA II		
2. Diseño. Esta etapa inicia con la determinación de elementos de entrada, los cuales son definidos por: a) Los requisitos legales vigentes incluyendo los lineamientos y estándares curriculares del MEN, el SENA y la Secretaría de educación municipal, así como el proyecto educativo institucional y la evaluación institucional del año anterior. b) Los resultados del análisis de necesidades y requisitos de los estudiantes, egresados y acudientes, y c) El análisis de los resultados del diseño y desarrollo de periodos anteriores.	Consejo académico	Acta
3. Plan de estudios. Se definen, de acuerdo a los criterios institucionales, la distribución de las áreas, los tiempos y las frecuencias horarias para cada uno de los módulos en la Institución educativa.	Director	Acta del Comité de Calidad

a) Revisión y verificación: El Director debe asegurar que el Plan de Estudios cumple con los criterios establecidos para su elaboración y comprobar que cumple con los elementos de entrada. b) Validación: El Consejo Académico debe confirmar que el Plan de Estudios garantiza la efectiva prestación del Servicio Educativo (tiempos y competencias).		
4. Plan de área. Se tendrán en cuenta los siguientes criterios: – Se especifican los roles y responsabilidades. – Se establecen los objetivos generales para la enseñanza y el aprendizaje del módulo y las competencias respectivas. – Se describe el desarrollo de las actividades de cada módulo. – Se establecen los elementos del enfoque del módulo de acuerdo con el Proyecto Educativo. – Se definen las metas o alcances esperados en el proceso de aprendizaje. – Se describen los elementos relacionados particularmente para desarrollar cada módulo. – Se establecen proyectos pedagógicos por trimestre.	Jefe de departamento o área	Guías de aprendizaje, listas de chequeo y cuestionarios (F-GP-03)
5. Proyectos trimestrales. Teniendo en cuenta que cada programa complementario del área se constituye en Proyecto Pedagógico, se delega el equipo o la persona que tendrá la responsabilidad de su planeación y desarrollo. En su diseño se tendrán en cuenta los siguientes criterios: – Se describe la justificación del proyecto basada en necesidades y expectativas de los estudiantes y el impacto esperado con dicho proyecto. – Se establecen el objetivo y alcance de cada proyecto. – Se define la fecha de inicio y cierre del proyecto. – Se definen los parámetros de desarrollo, seguimiento y evaluación. – Se definen los responsables y los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto. – En los casos que sea necesario, se ha de establecer el presupuesto.	Consejo académico	Acta
6. Revisión. En los momentos de planeación, los departamentos o áreas deben asegurarse que los planes de área y proyectos trimestrales cumplen con los criterios establecidos para su diseño. (Enunciados en las actividades 4 y 5 de este procedimiento).	Departamentos o áreas	Acta
7. Revisión. En los momentos de planeación, el Coordinador Académico debe comprobar que los requisitos, enunciados en la actividad 2 de este procedimiento, se tienen en cuenta en el diseño de los planes de área y proyectos trimestrales.	Coordinador académico	Guías de aprendizaje, listas de chequeo y cuestionarios (F-GP-03)
8. Validación. En los momentos de planeación, el Consejo Académico debe confirmar que los resultados del diseño del servicio educativo permitirán realizar la prestación del servicio educativo y alcanzar los objetivos propuestos.	Consejo académico	Acta Guías de aprendizaje, listas de chequeo y cuestionarios (F-GP-03)
Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad	Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora	

7. ANEXO: “MATRIZ DE RESULTADOS DEL DISEÑO EDUCATIVO”



ANEXO 10

PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN (PR-GP-02)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-GP-02
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN	Fecha: 15/08/2012
		Página 107 de 219

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	1
4. RESPONSABLE	2
5. CONDICIONES GENERALES	2
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	2

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para evaluar de manera integral el desempeño y determinar la certificación de los estudiantes del Instituto Compucar Systemplus Ltda.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la planeación de la evaluación y finaliza con la certificación del estudiante.

3. DEFINICIONES

- **Aprobación:** Alcance global de los resultados de la evaluación de un estudiante en el nivel de desempeño de acuerdo con los criterios de la norma vigente y del sistema de evaluación de la Institución. Se deben adquirir por lo menos el 70% de las competencias establecidas en el plan del módulo.
- **Ciclo:** En el contexto de este Sistema de Gestión, el ciclo es entendido como una unidad procesual definida con unos tiempos específicos y que contiene unos objetivos o metas, una planeación, un desarrollo de procesos, evaluación y retroalimentación de actividades (PHVA); los cuales se interrelacionan y generan una secuencia de procesos educativos. En este sentido, un ciclo puede ser: un trimestre, la carrera técnica completa o un grupo de actividades que integran un proyecto pedagógico.
- **Criterio de evaluación:** Son todos y cada uno de los elementos del proceso de aprendizaje que se tendrán en cuenta en la revisión y valoración de un evento de formación por competencias.

- **Evaluación:** Conjunto de actividades, criterios y metodologías utilizadas para conocer y valorar el grado de avance de un estudiante en relación con las competencias definidas y el nivel de eficacia y eficiencia de los procesos desarrollados en el aula.
- **Evento evaluativo:** Cualquier actividad específica de evaluación sobre un aspecto parcial del proceso general de enseñanza-aprendizaje.
- **Competencia:** Alcance específico o meta de aprendizaje proyectada para un ciclo de formación.
- **Certificación:** Validación del proceso formativo del estudiante.

4. RESPONSABLE

Coordinador Académico: Es el directo responsable de garantizar el adecuado desarrollo de lo establecido en este procedimiento.

5. CONDICIONES GENERALES

- La evaluación debe servir, entre otros fines, para diseñar e implementar estrategias de apoyo a los estudiantes en su proceso de formación y suministrar información que contribuya a la autoevaluación del Instituto y a la actualización permanente del plan de estudios.
- Para todos los eventos sujetos a la autoevaluación debe haber una comunicación oportuna de los resultados a los estudiantes.
- Los comités de seguimiento al desempeño académico, estudiantes, acudientes, y docentes, tienen la responsabilidad y la autoridad de analizar los resultados de conjunto de cada estudiante, de acuerdo a las evidencias que soporten su proceso.
- Compucar Systemplus determina los criterios para la conformación de comisiones que garanticen un proceso justo, asertivo, transparente y documentado de la evaluación de los estudiantes.
- El estudiante debe demostrar al menos el 70% de las competencias, de cada módulo para poderle otorgar la certificación.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
1. Planeación de la evaluación. Al inicio de cada trimestre se deben establecer las metas de aprendizaje (competencias), las actividades propias de la evaluación y los criterios que serán tenidos en cuenta durante el proceso evaluativo. Estos elementos deben ser comunicados al estudiante al iniciar cada módulo.	Docentes	Guías de aprendizaje, listas de chequeo y cuestionarios (F-GP-03)
2. Evaluación y seguimiento. De acuerdo con el plan del módulo se deben desarrollar los diferentes eventos evaluativos para verificar de forma continua el nivel de desempeño y la detección de fortalezas y dificultades de los estudiantes y del desarrollo de la clase.	Docentes	Guías de aprendizaje, listas de chequeo y cuestionarios (F-GP-03)

3. Registro de resultados de eventos evaluativos. Se registran de forma periódica los resultados de las actividades de evaluación para evidenciar el proceso de cada estudiante. Debe entregarse a los estudiantes de forma oportuna los resultados de dicha evaluación. En la medida de las posibilidades, como parte de los resultados, debe informársele sobre sus dificultades y fortalezas.	Docentes	Resultados evaluación (F-GP-09)
4. Valoración del desempeño en la evaluación. El registro y la valoración del desempeño se realiza de forma continua, en la medida en que se desarrollan los diferentes eventos evaluativos. Cada reporte o informe que se entrega a los estudiantes sobre la valoración de su proceso, debe evidenciar las fortalezas y dificultades (contra criterios de evaluación) que ha tenido el estudiante en el proceso de aprendizaje.	Docentes	Evidencias de aprendizaje (F-GP-06)
5. Sistematización de la información de resultados. De acuerdo a los criterios Institucionales se registran en el sistema, de forma periódica, los resultados de la evaluación de los estudiantes. Al finalizar cada periodo, se establece un informe final de la evaluación para cada estudiante y cada módulo y se generan informes del proceso desarrollado.	Docentes	Informe de competencias adquiridas (F-GP-08)
6. Superación de dificultades. De acuerdo con el seguimiento a la evaluación de los estudiantes, se deben establecer actividades programadas que permitan a los estudiantes superar las dificultades presentadas. Siempre que sea necesario, se deben llevar registros de dichas actividades.	Docentes	Resultados evaluación (F-GP-09)
7. Análisis periódico de resultados. El consejo académico conforma las comisiones de evaluación y promoción para analizar los resultados integrales de la evaluación y definir las estrategias de apoyo y control para los estudiantes, al finalizar cada trimestre. Para cada uno de los estudiantes, la comisión valora en conjunto los resultados de los procesos de evaluación del aprendizaje, los procesos de desarrollo de competencias laborales y los procesos de evaluación y seguimiento al desarrollo integral. Además de los resultados, también pondera el tipo de seguimiento o actividades que la Institución ha implementado para garantizar que el estudiante supere dichas dificultades.	Comisión de evaluación y certificación	Resultados evaluación (F-GP-09)
8. Toma de decisiones. De acuerdo al caso analizado, la Comisión puede: — Recomendar a docentes y estudiantes, actividades de seguimiento adicionales para	Comisión de evaluación y certificación	Informe de competencias adquiridas (F-GP-08)

procurar la superación de las competencias. En este caso, se delegará al Coordinador Académico o al estudiante o al acudiente, para hacer seguimiento a dichas actividades. – Recomendar estímulos o reconocimientos al trabajo excelente de los estudiantes. – Determinar la certificación o no, de los estudiantes de acuerdo a su proceso integral de aprendizaje y las estrategias y actividades realizadas por el Instituto. En ningún caso, independientemente de la decisión tomada, se deben modificar los informes de evaluación particulares de las áreas de formación por competencias. En todos los casos, se debe buscar siempre el mayor beneficio para el estudiante.		
9. Sistematización del informe final. Los resultados de la evaluación y el análisis hecho por la Comisión de evaluación y certificación ofrecen información pertinente para: – La emisión de los informes que reportan el proceso de los estudiantes en cada trimestre en cuanto a su desempeño, sus fortalezas y dificultades. – El control y seguimiento de las actividades complementarias implementadas para superar dificultades. – La validación de los procesos educativos desarrollados por la Institución. – La determinación de estímulos que puedan recibir los estudiantes como refuerzo a la excelencia en sus procesos de aprendizaje integral.	Docentes	Evidencias de aprendizaje (F-GP-06) Informe de competencias adquiridas (F-GP-08) Resultados evaluación (F-GP-09)
10. Promoción de los estudiantes. Al finalizar la carrera técnica y de acuerdo al avance global llevado por el estudiante y el análisis de la Comisión de Evaluación y Certificación, se define su certificación.	Comisión de evaluación y certificación	Certificado de asistencia / aprobación (F-GP-04)
Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad	Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora	

ANEXO 11

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (PR-GP-03)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-GP-03
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 15/08/2012
		Página 111 de 219

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	1
4. RESPONSABLE	1
5. CONDICIONES GENERALES	1
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	2

1. OBJETIVO

Gestionar las actividades concernientes con el manejo de la contratación y seguimiento del personal necesario para el alcance de los objetivos institucionales.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la determinación de las necesidades de personal y finaliza con su evaluación y seguimiento.

3. DEFINICIONES

- **Declaración de Competencia:** Constatar que un empleado cumple con los requisitos y cualidades básicas para desempeñar el cargo para el cual fue contratado.
- **Evaluación de Desempeño:** Actividad programada y sistemática que recoge las apreciaciones y las observaciones que el empleado, sus compañeros, sus jefes y otras personas tienen de la gestión desarrollada en su cargo, con el fin de establecer el nivel de desempeño.

4. RESPONSABLE

Director: Es el directo responsable de hacer cumplir lo establecido en este procedimiento.

5. CONDICIONES GENERALES

- Las directrices relacionadas con la compensación y desvinculación del personal están acordes a las normas legales vigentes.
- El periodo de prueba será el estipulado por la Ley.

- Las actividades de establecimiento de necesidades, verificación de cobertura, seguimiento y control para el personal, serán desarrolladas por la coordinación académica. Quien a su vez informará al responsable del proceso sobre las novedades referentes a dichos funcionarios.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
1. Establecer necesidades. De acuerdo a la organización del Instituto, el Director debe conocer cuáles son los requerimientos en términos de cantidad y desempeño del personal necesario para el alcance de los objetivos Institucionales.	Director	Directorio del personal del Instituto
2. Verificación de la Cobertura. Constatar que el personal con el que se cuenta cubre las necesidades establecidas en el numeral anterior.	Director	Directorio del personal del Instituto
3. Convocatoria y Selección. En caso de que existan necesidades no cubiertas, se hace una convocatoria pública para iniciar el proceso de contratación. Con las hojas de vida que se reciben, se seleccionan los candidatos que cumplen con el perfil y se establecen las actividades necesarias para definir la persona que se va a contratar. Algunas de dichas actividades pueden ser: – Entrevista con el Director. – Verificación de referencias laborales. – Pruebas psicotécnicas	Director	Entrevista Pruebas psicotécnicas
4. Vinculación. Seleccionado el candidato y con el visto bueno del Director, se proceden a desarrollar las actividades legales e institucionales para la vinculación de la persona en el cargo o en el rol necesario. Dentro de estas actividades se tienen en cuenta: – Afiliaciones de Ley – Entrega de documentos requeridos – Examen médico ocupacional – Firma del contrato laboral	Director	Contrato de vinculación (F-GP-05)
5. Inducción. El nuevo personal contratado debe recibir un proceso de capacitación en el conocimiento del horizonte Institucional, las políticas administrativas, y los cargos y funciones del rol que va a desempeñar. La inducción se realiza una vez por empleado al inicio del contrato laboral, dejando evidencia en el registro establecido por el SGC. En caso de cambio de cargo o de cambio de funciones de un cargo, debe volver a realizarse la inducción al cargo.	Director	Contrato de vinculación (F-GP-05)

6. Declaración de competencia. La declaración de competencia del personal no es una actividad que se realiza en un momento determinado sino que se da a través de actividades como: – Aplicación de pruebas y entrevistas realizadas en la selección de personal a través de las cuales se pueden ir verificando algunas habilidades con que cuenta el empleado y aquellas que se pueden ir desarrollando durante el ejercicio de la labor para la cual fue contratado. – Verificación de información y sustento físico de la hoja de vida de cada empleado, lo que permite la confirmación de los requisitos de cumplimiento del perfil establecido. – Aplicación de la evaluación de desempeño de acuerdo a los parámetros establecidos, lo cual permite determinar el nivel de cumplimiento de funciones y desarrollo de habilidades. La declaratoria de competencia se realiza una vez por empleado, dejando evidencia en la carpeta de cada empleado y utilizando el registro establecido por el SGC. En el caso de contrato a término fijo su renovación constituye el mantenimiento de dicha declaratoria. Para los empleados nuevos, esta declaratoria de competencia debe realizarse antes de finalizar el periodo de prueba. En caso de cambio de cargo o cambio de funciones de un cargo, debe volver a realizarse dicha declaratoria de competencia.	Director	Informe de competencias adquiridas (F-GP-08) Evaluación de desempeño (F-GP-07)
7. Seguimiento y control. Durante el desarrollo de los procesos institucionales se debe estar atento a gestionar y atender novedades que se presenten con el personal.	Director	Resultados evaluación (F-GP-09)
8. Evaluación de desempeño. Periódicamente y al menos una vez al año se realiza una evaluación de desempeño profesional del personal de la Institución. Esta actividad debe incluir también eventos de autoevaluación y coevaluación.	Director	Evaluación de desempeño (F-GP-07)
9. Comunicación e implementación de acciones. Los Resultados de la evaluación deben comunicarse a las personas interesadas. Los resultados de la evaluación deben determinar: – Plan de mejora – Línea de capacitación – Mejoramiento – Acciones Disciplinarias	Director	Evaluación de desempeño (F-GP-07)

10. Procesos disciplinarios. Cuando una situación lo amerite, para el caso del personal que presente conflictos o incompatibilidades asociadas a su cargo o faltas reiterativas en el desempeño de sus funciones, se debe iniciar un proceso disciplinario con el fin de resolver las situaciones presentadas de acuerdo al Código sustantivo de trabajo y la legislación comercial vigente.	Director	Hojas de vida Llamados de atención
Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad	Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora	

ANEXO 12

PROCEDIMIENTO DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO (PR-GP-04)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-GP-04
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 15/08/2012
		Página 115 de 219

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	1
4. RESPONSABLE	1
5. CONDICIONES GENERALES	1
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	2

1. OBJETIVO

Implementar y ejecutar actividades orientadas a mejorar los desempeños personales y a promover un buen ambiente laboral Institucional.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de necesidades respecto al talento humano y finaliza con el seguimiento y reprogramación de las acciones implementadas.

3. DEFINICIONES

- **Bienestar:** Son todos los recursos que favorecen y promueven la motivación del personal y la actitud positiva hacia el desarrollo de sus labores.
- **Capacitación:** Actividades que ofrecen posibilidad de aprendizaje en temas relacionados con la promoción de las capacidades personales.
- **Clima Organizacional:** Ambiente favorable que permite el desempeño adecuado, el crecimiento personal y el desarrollo de las actividades institucionales.
- **Programas de Desarrollo Humano:** Conjunto de actividades planeadas orientadas a mejorar las competencias del personal, los ambientes laborales y el clima organizacional.
- **Ambiente Laboral:** Son los elementos logísticos relacionados con las condiciones físicas en las que se desempeña el trabajo.

4. RESPONSABLE

Coordinador de bienestar a la comunidad educativa: Es el responsable de hacer cumplir lo establecido en este procedimiento.

5. CONDICIONES GENERALES

Cualquier actividad programada que tenga como destinatario el personal del Instituto y que incida de forma positiva en el fortalecimiento del servicio educativo es considerada una actividad de desarrollo de talento humano.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
1. Detectar necesidades. Se establecen las necesidades del personal en relación a posibilidades de mejora del Clima Organizacional, del ambiente de trabajo o de los desempeños profesionales. Estas necesidades se establecen a partir de actividades como: – Aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional establecida por Compucar Systemplus Ltda. – Resultados de la evaluación de personal. – Inspecciones a los puestos de trabajo.	Coordinador de bienestar a la comunidad educativa Director	Análisis de necesidades de talento humano
2. Elaboración y ejecución de programas de desarrollo de talento humano. En estos programas se deben establecer los objetivos, las actividades, los tiempos, estrategias de seguimiento y de evaluación que sean necesarios para satisfacer dichas necesidades. Dentro de estos programas pueden estar: capacitación, bienestar, salud ocupacional, reconocimientos, entre otros.	Coordinador de bienestar a la comunidad educativa Director	Programas de desarrollo
3. Medición e Impacto. Cada programa debe establecer las actividades necesarias para medir la eficacia y el impacto de las acciones instauradas.	Coordinador de bienestar a la comunidad educativa Director	Evaluación a los programas de desarrollo
Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad	Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora	

ANEXO 13

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PLANES Y PROYECTOS (PR-BC-01)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-BC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PLANES Y PROYECTOS	Fecha: 15/08/2012
		Página 117 de 219

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	1
4. RESPONSABLE	2
5. CONDICIONES GENERALES	2
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	2
6.1 GESTIÓN DE GUÍAS DE APRENDIZAJE	2
6.2 GESTIÓN DE PROYECTOS TRIMESTRALES	3
6.3 VALIDACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4

1. OBJETIVO

Determinar los criterios para el desarrollo, seguimiento la verificación y la evaluación del desempeño de los planes de los módulos y los proyectos trimestrales del Instituto.

2. ALCANCE

Inicia con la elaboración del plan del módulo y finaliza con la validación de la prestación del servicio educativo.

3. DEFINICIONES

- **Departamento o Área:** Equipo de instructores que se conforma teniendo como elemento común el desarrollo de un área o grupo de disciplinas educativas específicas.
- **Plan de Área:** Es el conjunto de competencias y actividades organizadas, sistemáticas y operativas, que en un departamento o área se establecen para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y formación de los estudiantes. Éste se lleva a cabo a través de las guías de aprendizaje y los proyectos trimestrales.
- **Guía de aprendizaje:** Son los propósitos y actividades específicas para el desarrollo de procesos de enseñanza-aprendizaje de un área en un grupo de estudiantes determinado. Este plan contiene, entre otros elementos, contenidos concretos, los logros o metas de aprendizaje, metodologías, estándares, y actividades a desarrollar.

- **Plan de Estudios:** Es el conjunto de actividades programas para el desarrollo global de los procesos de enseñanza-aprendizaje en la institución educativa. Este plan establece básicamente los tiempos y las áreas de formación, las competencias, los planes y proyectos trimestrales.
- **Proyecto trimestral:** Es el conjunto de actividades organizadas, procesuales y sistematizadas orientadas a fortalecer la formación de habilidades, competencias, destrezas, aptitudes y actitudes.

4. RESPONSABLE

Coordinador académico: Es el responsable de garantizar el adecuado desarrollo de lo establecido en este procedimiento.

5. CONDICIONES GENERALES

- La operatividad de los planes de área se evidencia en el desarrollo de las guías de aprendizaje y los proyectos trimestrales.
- El registro de las guías de aprendizaje cumplen una doble función: a) como elemento que recoge los criterios específicos de la planeación del módulo para un periodo académico y b) como herramienta que permite el seguimiento del desarrollo adecuado de los procesos.
- Las guías de aprendizaje, si bien se establecen para cada trimestre, no representan unidades independientes de contenidos sino que hacen parte de un proceso continuo que se evidencia en el Plan de Área.
- En el cronograma de actividades del Instituto, el Consejo Académico define los períodos académicos regulares que permitan la revisión parcial y por etapas de los procesos desarrollados en la prestación del servicio educativo acordes con el diseño educativo.
- La evaluación del área debe sintetizar los resultados de las evaluaciones de las guías de aprendizaje y de la gestión de proyectos trimestrales.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

6.1 GESTIÓN DE GUÍAS DE APRENDIZAJE

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
1. Desarrollar la guía de aprendizaje para cada módulo. Para cada uno de los módulos definidos, se establece el itinerario pedagógico y educativo que define los elementos a desarrollar. Este itinerario debe correlacionar, al menos, los siguientes criterios: – Metas de aprendizaje (competencias) – Contenidos o actividades de aprendizaje – Tiempos de cada actividad – Actividades de evaluación y seguimiento del aprendizaje – Criterios para la evaluación. Revisión: Antes de iniciar cada módulo, el respectivo docente debe asegurarse que la guía de	Docentes Coordinador académico	Guías de aprendizaje, listas de chequeo y cuestionarios (F-GP-03)

aprendizaje cumple con los criterios establecidos anteriormente. Verificación: Antes de iniciar cada módulo, el coordinador académico debe comprobar que los requisitos establecidos en el plan de área son tenidos en cuenta en su elaboración. Validación: Al finalizar el periodo, el departamento, área o docente confirma y evalúa la implementación de la guía de aprendizaje (cumplimiento de actividades programadas y alcance de metas de aprendizaje-competencias).		
2. Divulgación y socialización. Al inicio de cada módulo se debe presentar a los estudiantes la(s) guía(s) de aprendizaje correspondiente, con el fin de que estén enterados de los criterios y procesos que se van a desarrollar. Esto facilitará, incluso, el seguimiento a la gestión de la guía.	Docentes	Guías de aprendizaje, listas de chequeo y cuestionarios (F-GP-03)
3. Seguimiento y Control. La ejecución de las actividades programadas se revisa y verifica de forma periódica para garantizar el desarrollo del plan. Compucar Systemplus establece los criterios necesarios para este seguimiento.	Docentes Coordinador académico	Guías de aprendizaje, listas de chequeo y cuestionarios (F-GP-03)

6.2 GESTIÓN DE PROYECTOS TRIMESTRALES

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
1. Desarrollo. De acuerdo con el cronograma establecido en el proyecto, se desarrollarán las actividades propuestas para el alcance de sus objetivos. Este cronograma debe especificar de modo secuencial las fechas o periodos de tiempo, las actividades y responsables en cada fase.	Docente(s) responsable(s) del proyecto	Proyecto trimestral
2. Seguimiento y control. Teniendo en cuenta que el desarrollo de los proyectos varía en cuanto a los tiempos y de acuerdo a los elementos por trabajar o abarcar, el seguimiento se debe centrar en el cumplimiento del cronograma establecido. Al finalizar el proyecto, se realizará una evaluación de las actividades desarrolladas por parte de los usuarios de las mismas. Los resultados de la evaluación deben dar evidencia para: – Determinar si el proyecto es pertinente o no para una nueva programación. – Establecer si las actividades son adecuadas o merecen una reestructuración. – Comprobar si el proyecto es válido como estrategia de formación por competencias.	Docentes	Cronograma del proyecto Informe de evaluación del proyecto

6.3 VALIDACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
Se desarrolla al finalizar cada módulo (ciclo formativo) y los criterios para la validación de la prestación del servicio. La validación de estos procesos se da en la medida en que se demuestra mejora en los resultados	Coordinador académico	Evaluación docente (F-GP-07)
Criterios de validación de formación académica. Se desarrollan a través de la medición y análisis de los indicadores de eficacia y eficiencia de la prestación del servicio educativo. Otros criterios de validación de la formación académica pueden ser: – Índice de deserción. – Índice de estudiantes aún no competentes. – Índice de desempeño poblacional en las pruebas de desarrollo de competencias.	Coordinador académico	Evaluación docente (F-GP-07) Informe de competencias adquiridas (F-GP-08) Resultados evaluación (F-GP-09)
Criterios de validación de formación por competencias laborales. Además de la validación de los elementos constitutivos de los procesos académicos, es importante tener en cuenta los aspectos del proceso de formación para el trabajo y el desarrollo humano. Compucar Systemplus debe definir y seleccionar los indicadores que considere apropiados de acuerdo con los intereses y requerimientos del contexto del momento. Los siguientes indicadores de validación del proceso de formación para el trabajo y el desarrollo humano son un referente que debe ser tenido en cuenta, de acuerdo con los objetivos de formación establecidos en el plan de estudios: – Índice de certificaciones meritorias en cada trimestre y/o ciclo formativo completo. – Participación en actividades académicas, pedagógicas y demás realizadas por el Instituto. – Índice de participación estudiantil en procesos de construcción de acuerdos y experiencias formativas y actitudinales. – Índice de satisfacción de la empresa donde se realizó la práctica laboral. Los resultados de la validación deben orientarse al establecimiento de acciones para la mejora continua de los procesos formativos.	Coordinador académico Coordinador de bienestar a la comunidad educativa	Certificado de asistencia / aprobación (F-GP-04) Evidencias de aprendizaje (F-GP-06)
Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad	Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora	

ANEXO 14

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS (PR-GR-01)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-GR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Fecha: 06/09/2012
		Página 121 de 219

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	1
4. RESPONSABLE	2
5. CONDICIONES GENERALES	2
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	2

1. OBJETIVO

Proveer oportunamente equipos, materiales, insumos, suministros y servicios para la realización de las labores tanto administrativas como aquellas pertinentes a la prestación del servicio educativo en el Instituto.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la solicitud de compra y termina con la entrega de equipos, materiales, insumos, suministros y servicios a la dependencia solicitante.

3. DEFINICIONES

- **Solicitante o Usuario:** Hace referencia al personal vinculado con el Instituto, que requiere de equipos, materiales, insumos, suministros o servicios para el normal desarrollo de sus labores.
- **Solicitud de compra:** Documento Interno para solicitar a la Institución el suministro de equipos, materiales, insumos, suministros y servicios.
- **Cotización:** Documento externo generado por el proveedor para relacionar costos, cantidad, y especificaciones de la mercancía, producto o servicios a contratar, que requiere el área y dependencia.
- **Orden de Compra:** Documento interno generado por el proceso de Compras para solicitar al proveedor el suministro de equipos, materiales, insumos, suministros y servicios.
- **Mercancía:** Son los elementos que intervienen en el desarrollo de las distintas labores del solicitante o usuario.
- **Insumo:** Bien consumible utilizado en la producción de otro bien o servicio.

- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia de que se han cumplido los requisitos especificados.

4. RESPONSABLE

Secretaria general: Es el directo responsable de garantizar el cumplimiento de los elementos establecidos en este procedimiento.

5. CONDICIONES GENERALES

- Solo pueden ser aceptados como proveedores aquellas empresas o personas que cumplan con los requerimientos de ley (Sanitarios, DIAN, Cámara de Comercio, pago de aportes a los sistemas de salud, pensión, riesgos profesionales y aportes a caja de compensación familiar, Sena, ICBF, entre otros).
- Las compras presupuestadas, se podrán realizar teniendo en cuenta el análisis que realiza el Director de tres cotizaciones como mínimo y su autorización.
- Cuando una compra de bienes o servicios se realiza por medio de un contrato, los pagos se ejecutaran de acuerdo a lo establecido en el mismo. En estos casos no es obligatorio realizar orden de compra. Copia de dicho contrato será entregado al solicitante quien realizará el respectivo seguimiento a cada una de las cláusulas contenidas en él.
- Para compras que surgen por una necesidad de carácter urgente, el Director podrá autorizar la orden de compra inmediatamente, sin importar la no presentación de las tres cotizaciones ni el valor de la compra (una compra urgente es la que se presenta por algún motivo, que genere riesgo para la Comunidad Educativa).
- La secretaria general descarga de la contabilidad las facturas para sus respectivos pagos.

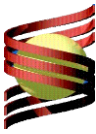
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
1. Solicitud de Suministro. Los empleados y docentes solicitan los elementos y/o equipos y materiales que se requieren para la realización de labores.	Dependencia o persona que detecta la necesidad	N/A
2. Verificación de existencia. El responsable del almacén verifica la existencia de los suministros solicitados y en caso que éstos existan en el almacén, realiza la entrega y el empleado firma su recibido. En caso contrario, la secretaria manifiesta la necesidad al Director y si hay aprobación se da inicio a la compra. Cuando se trate de un servicio se debe realizar esa solicitud directamente a la secretaria, en el formato orden de compra.	Secretaria general	Orden de compra (F-GR-04)
3. Aprobación de la orden. La secretaria gestiona las órdenes de compra, para ser aprobadas por el Director.	Docentes	Orden de compra (F-GR-04)

4. Solicitud de cotización. Teniendo en cuenta el listado de proveedores inscritos, se solicitan las cotizaciones de acuerdo a lo establecido en el registro de selección de proveedores-listado de proveedores. Para las compras de productos o servicios que tienen un proveedor único o exclusivo no se requieren más cotizaciones.	Docentes	Registro de selección de proveedores-listado de proveedores (F-GR-01)
5. Autorización de la Compra. Las compras son autorizadas por el Director del Instituto, teniendo en cuenta lo establecido en el presente procedimiento. En caso de ser necesario la secretaria diligencia el formato comparativo de oferta soportado por las cotizaciones y el Director selecciona y aprueba la mejor oferta. Para la autorización de compras de productos o servicios se debe tener en cuenta la respectiva disponibilidad presupuestal.	Docentes	Orden de compra (F-GR-04)
6. Realización del pedido. Seleccionada la mejor oferta, la secretaria notifica el proveedor y se realiza la compra.	Docentes	Orden de compra (F-GR-04)
7. Revisión del pedido. Cuando llega el pedido, la persona designada por el Director, como supervisor del contrato, debe revisar que los productos o servicios cumplan con las especificaciones requeridas. En caso de no reunir las condiciones requeridas, el producto no será recibido. Cuando se trate de un servicio, la verificación la realiza el solicitante junto con el supervisor.	Comisión de evaluación y certificación	Orden de compra (F-GR-04)
8. Entrega de artículos. La secretaria realiza la entrega de los elementos solicitados al solicitante.	Comisión de evaluación y certificación	Orden de compra (F-GR-04)
Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad	Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora	

ANEXO 15

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES (PR-GR-02)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-GR-02
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Fecha: 06/09/2012
		Página 124 de 219

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	1
4. RESPONSABLE	1
5. CONDICIONES GENERALES	1
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	2

1. OBJETIVO

Establecer los criterios para seleccionar, evaluar y reevaluar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios que cumplan los requisitos de compra y favorezcan el desarrollo de los diferentes procesos.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la inscripción hasta la reevaluación de proveedores.

3. DEFINICIONES

- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que suministra bienes o servicios.
- **Proveedores Críticos:** Son aquellos cuyos productos o servicios influyen directamente en la prestación del servicio educativo.
- **Proveedor Único:** Es aquella persona natural o jurídica que posee la exclusividad para proveer un bien o servicio determinado.

4. RESPONSABLE

Secretaria general: Es el directo responsable de garantizar el cumplimiento de los elementos establecidos en este procedimiento.

5. CONDICIONES GENERALES

- Sólo pueden ser aceptados como Proveedores críticos aquellas empresas o personas que cumplan con los requerimientos de Ley (Sanitarios, DIAN, Cámara de Comercio) y en la selección hayan sido clasificados como muy confiables.

- Los proveedores evaluados como no confiables no serán incluidos en el listado de proveedores, a no ser que éste sea proveedor único.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
1. Inscripción de Proveedores. El proveedor presenta la información general y la línea de productos o servicios ofrecidos y se elabora el registro respectivo.	Secretaria general	Registro de selección de proveedores – listado de proveedores (F-GR-01)
2. Selección y Registro de Proveedores. Todo proveedor inscrito, será analizado de acuerdo a los siguientes criterios: – Requisitos legales – Tiempo de entrega – Calidad del producto – Garantía en el producto o servicio ofrecido – Precios – Plazo de pago – Respaldo comercial – Certificación de Calidad Con base en el resultado del análisis, los proveedores serán clasificados de acuerdo a los criterios establecidos en el registro de selección de proveedores, como: – Muy confiables – Confiables – Aceptable – No confiables La selección de los proveedores estará a cargo del Director, para lo cual tendrá en cuenta la clasificación obtenida y avalará su registro con su firma de aprobación. Los proveedores seleccionados se registran en el listado de proveedores.	Secretaria general Director	Registro de selección de proveedores – listado de proveedores (F-GR-01)
3. Evaluación de Proveedores. Todos los proveedores registrados serán evaluados una vez al año y también se clasificarán como: – Muy confiables – Confiables – Aceptables – No confiables Los proveedores evaluados como muy confiables y confiables continuarán en el listado de proveedores y serán evaluados nuevamente al año siguiente. Aquellos proveedores clasificados como no confiables serán retirados del listado de proveedores.	Responsable de cada proceso Secretaria general	Informe Registro de selección de proveedores – listado de proveedores (F-GR-01)

Se informará a los proveedores sobre el resultado de las evaluaciones.		
4. Reevaluación de Proveedores. Para la reevaluación de proveedores se utilizará el mismo instrumento de evaluación y se aplicará seis meses después de la evaluación anual a los proveedores que: – En la evaluación anual hayan sido clasificados como aceptables. – Siendo proveedores críticos, en la evaluación anual hayan sido clasificados como confiables o aceptables. En la reevaluación de proveedores se debe mejorar en los aspectos evaluados y subir en el rango de clasificación. En caso contrario, el proveedor será retirado del listado de proveedores.	Secretaria general	Registro de evaluación y reevaluación de proveedores (F-GR-10)
Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad	Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora	

ANEXO 16

PROCEDIMIENTO ENCUESTA (PR-MC-01)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: PR-MC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ENCUESTA	Fecha: 06/09/2012
		Página 127 de 219

CONTENIDO

	pág.
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	1
4. RESPONSABLE	2
5. CONDICIONES GENERALES	2
6. PROCEDIMIENTO	3
6.1 FACTORES EN LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	3
6.2 CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA	3
6.3 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias que aseguren, que la medición de la satisfacción del usuario es eficaz, para conocer el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos por él.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al Director y al Coordinador de calidad, en las actividades de identificación de los usuarios a los que se les realiza la medición de acuerdo con los productos misionales, el método a aplicar, la frecuencia y el análisis de la información para generar las acciones correctivas y preventivas que sean necesarias.

3. DEFINICIONES

- **Encuesta y/o cuestionario:** El método de encuesta o cuestionario, consiste en hacer varias preguntas o declaraciones, junto con respuestas asociadas, que requieren que el encuestado las responda de acuerdo a alguna escala predefinida.
- **Encuesta telefónica:** La misma definición anterior, pero la encuesta telefónica puede orientar lo que el encuestado está respondiendo y cambiar preguntas abiertas a respuestas particulares, y así obtener más información.
- **Grupo de enfoque:** Grupo de clientes determinados, que se reúnen con un coordinador para responder preguntas relacionadas con el desempeño de la organización y para describir su satisfacción con los servicios de la misma

- **Entrevista personal:** Método en el cual se hacen preguntas a determinados clientes o candidatos a vacantes, sobre un tema específico donde las respuestas se escriben en un formato preestablecido y se tabulan.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Preguntas de respuesta múltiple:** Son aquellas que le ofrecen al cliente más de dos (2) alternativas de respuesta, con respecto a una característica evaluada en la calidad del servicio.
- **Preguntas dicotómicas:** También llamadas preguntas de selección forzada, son aquellas que ofrecen al cliente dos (2) alternativas de respuesta.
- **Preguntas calificativas:** Son aquellas que evalúan la calidad de un atributo del servicio o determinan el grado de importancia de una necesidad o expectativa que plantea el cliente.
- **Preguntas comparativas:** Son las que comparan dos o más actividades, o empresas del mismo sector para conocer la satisfacción de los clientes con respecto al servicio recibido.

4. RESPONSABLE

Coordinador de bienestar a la comunidad educativa: Es el responsable que este procedimiento se aplique y de asegurar su difusión.

5. CONDICIONES GENERALES

- Realizar medición de la satisfacción de los usuarios. Esta medición se hará a los usuarios que hayan recibido el servicio.
- Para la recolección de datos se pueden aplicar los siguientes métodos:
 - Encuesta y/o cuestionario
 - Encuesta telefónica
 - Entrevista personal
 - Grupos de enfoque
- La escala de respuestas a las preguntas en la medición de la satisfacción al usuario es la siguiente:

Totalmente Satisfecho	Excelente	5
Satisfecho	Bueno	4
Algo Satisfecho	Regular	3
Insatisfecho	Deficiente	2
Totalmente Insatisfecho	Malo	1

- Para el caso de las preguntas con respuesta SI o NO, se considera su calificación de la siguiente manera:

SI	Totalmente Satisfecho	Excelente	5
NO	Totalmente insatisfecho	Malo	1

6. PROCEDIMIENTO

6.1 FACTORES EN LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Elementos intangibles. Aquellos índices de satisfacción en cuanto a tradición, respaldo, proyección e imagen corporativa de la Institución.
- Procesos Internos. Definen la satisfacción del usuario en relación con las actividades de la organización que determinan su agilidad en la atención.
- Talento Humano. Definición del concepto del cliente externo con respecto a la calidad de formación y del servicio que ofrece el cliente interno.
- Postventa. Define la satisfacción del usuario con relación a las actividades del Instituto después de ofrecido el servicio.
- Aspectos comerciales. Definen la satisfacción del usuario con relación a la atención de reclamos, información exhibida en oficinas, cantidad y ubicación.
- Cada factor establecido puede constar de una o varias preguntas de respuesta múltiple, calificativas o comparativas.

6.2 CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA

Las preguntas establecidas en el cuestionario tienen un mismo valor. Estas se califican en una escala de uno a cinco, donde, uno es totalmente insatisfecho y (5) totalmente satisfecho o (1) es malo y cinco (5) es excelente.

Para calcular el valor de la calificación por encuesta, se suman todos los valores obtenidos en la escala de uno a cinco, y el resultado se divide por el número de preguntas de la encuesta.

El valor general de la satisfacción del usuario se obtiene sumando las calificaciones de cada encuesta, dividido por el número total de estas. Ejemplo:

TABLA DE CALIFICACIONES						
PREGUNTA	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	DEFICIENTE (2)	MALO (1)	TOTAL
1	X					
2		X				
3		X				
4			X			
5					X	
TOTAL	5	8	3	0	1	17/5=3.4

La calificación de la encuesta es 3.4

En una escala de uno a cien, la satisfacción del cliente se obtiene multiplicando el valor hallado por cien y dividido por cinco, máximo valor.

Ejemplo: 3,4 (nota encuesta) *100/5 (máxima nota) = 68% (En una escala de 1 a 100). Para hallar la satisfacción total de los usuarios, se suman los resultados de cada encuesta y se divide por el número total de encuestas.

Ejemplo: Notas de 10 encuestas: 90, 85, 100, 90, 86, 97, 100, 93, 80, y 77. Valor de las encuestas de satisfacción de los clientes = $(90 + 85 + 100 + 90 + 86 + 97 + 100 + 93 + 80 + 77)/10 = 89.8\%$

6.3 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA
1. Clasificar los usuarios. Se determinan los usuarios a los cuales se les aplicara la medición.	Coordinador académico	Base de datos (F-BC-04)
2. Determinar el método de medición. Se establece el método más adecuado para realizar la medición, dependiendo del grupo de enfoque.	Director	Encuesta de satisfacción (F-BC-05)
3. Elaborar las preguntas. Se elaboran las preguntas que van en el cuestionario para realizar la respectiva medición.		
4. Ejecutar la medición. Se aplican las encuestas por la vía determinada ya sea por teléfono, escrita, fax, correo electrónico, vía web y personal.	Coordinador de bienestar a la comunidad educativa	
5. Recolectar las encuestas. Se recolectan las encuestas realizadas y enviadas por correo, correo electrónico o personalmente al usuario.		
6. Tabular y analizar los resultados de las encuestas. Se tabula la información de las encuestas de medición de la satisfacción, de acuerdo con los criterios establecidos en este procedimiento, se analizan y se realiza el informe de las encuestas de satisfacción al usuario.		
7. Aplicar acciones preventivas y correctivas. Si el nivel de satisfacción general y por pregunta es mayor o igual a cuatro (4), aplicar acciones preventivas y de mejora, para incrementar el nivel de satisfacción del usuario. Si el nivel de satisfacción general y por pregunta es menor a cuatro (4), aplicar acción correctiva para eliminar las causas que originaron la baja calificación.	Director Coordinador académico	
8. Verificar las acciones correctivas y preventivas. Se verifica la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas, realizando una nueva medición del nivel de satisfacción del usuario.	Coordinador de bienestar a la comunidad educativa	
Revisó: Andrés Bayer Agudelo Coordinador de Calidad Representante Comité de Calidad	Aprobó: Sandra Milena Ramírez Villegas Directora	

ANEXO 17

FORMATO DE ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS (F-GC-01)

Tipo de Solicitud:	Elaboración ☐ Modificación ☐ Eliminación ☐	Fecha de la solicitud:	
---------------------------	---	-------------------------------	--

DATOS DEL SOLICITANTE	
<i>Entidad o Proceso:</i>	
<i>Nombre:</i>	
<i>Cargo:</i>	

IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO				
<i>Nombre:</i>				
Código*:		Versión*:		Fecha*:

* Escribir N.A. (No aplica) si es un documento nuevo.

DETALLES DE LA SOLICITUD
<i>Especificar los cambios a realizar (Escribir N.A. si es un documento nuevo o una eliminación)</i>
JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD
<i>Justificación o beneficios</i>

NOTA: Si es un formato o un documento nuevo se debe anexar la propuesta del documento.

CONCEPTO DEL COORDINADOR DE LA CALIDAD	FIRMA DEL COORDINADOR DE LA CALIDAD

RESPUESTA A LA SOLICITUD	Aprobada por:
Aprobada ☐ Rechazada ☐	Nombre:
	Cargo:

ANEXO 18

ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN (F-GC-02)

[illegible]

ANEXO 19

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS (F-GC-03)

[illegible]

ANEXO 20

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS (F-GC-04)

TIPO		PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL REGISTRO				ALMACENAMIENTO			PROTECCIÓN		TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL
Global	Local		Código	Versión vigente	Fecha vigente	Nombre	Medio		Área o dependencia	Responsable	Acceso	Área	Archivo inactivo	
							Magnético	Físico						

ANEXO 21

PLAN DE AUDITORÍA INTERNA (F-GC-05)

FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	
OBJETIVO:	
ALCANCE:	
CRITERIOS:	

PROCESO:			
EQUIPO AUDITOR			
Auditor Líder		Auditores, acompañantes u observadores	
REUNIÓN DE APERTURA		REUNIÓN DE CIERRE	
Lugar:		Lugar:	
Fecha:		Fecha:	
Hora:		Hora:	

AGENDA DE AUDITORÍA				
FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO A AUDITAR	AUDITOR (ES)	AUDITADO

OBSERVACIONES:

Elaboró:	Aprobó:
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:

ANEXO 22

ACTA DE APERTURA Y CIERRE DE AUDITORÍA INTERNA (F-GC-06)

FECHA DE LA AUDITORÍA:		
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	Auditores, acompañantes u observadores	
REUNIÓN DE APERTURA		
Lugar:		
Fecha:		
Hora:		
ASISTENTES		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
REUNIÓN DE CIERRE		
Lugar:		
Fecha:		
Hora:		
ASISTENTES		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA

Elaborado por:

Fecha de elaboración:

Nombre:

Cargo: Auditor Líder

ANEXO 23

LISTA DE CHEQUEO (F-GC-07)

FECHA DE LA AUDITORÍA:	
-------------------------------	--

PROCESO A AUDITAR / ENTREVISTADO	ASPECTOS POR EXAMINAR	EVIDENCIAS POR VERIFICAR	CUMPLE SI / NO	OBSERVACIONES

Elaborado por:

Fecha de elaboración:

Nombre: _____

Cargo: Auditor Líder

ANEXO 24

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA (F-GC-08)

FECHA DE LA AUDITORÍA:			
PROCESO:			
ALCANCE:			
CRITERIOS:			
EQUIPO AUDITOR			
Auditor Líder		Auditores, acompañantes u observadores	
ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
HALLAZGOS DE AUDITORÍA			
FORTALEZAS:			
ASPECTOS POR MEJORAR			
NO CONFORMIDADES			
No.	PROCESO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN

VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO EFICAZ DEL S.G.C.			
CICLO	ASPECTO REVISADO	SI	NO
P	Se evidencia la aplicación y conformidad con la Norma ISO 9001:2008		
	Se tienen establecidos los objetivos y procesos del S.G.C.		
	Se evidencian los documentos necesarios para la operatividad de los procesos		
	Se tienen en cuenta los requisitos legales en la planeación de las actividades de los procesos		
H	Se evidencia la interacción de los procesos en el desarrollo de las respectivas actividades		
	Las actividades se desarrollan de acuerdo a lo establecido en los procedimientos		
	Los registros del S.G.C. se llevan adecuadamente de acuerdo a lo establecido		
	Se realiza evaluación periódica a los procesos y al sistema a través de la medición de indicadores		
V	El análisis y seguimiento a los indicadores del S.G.C. evidencian la eficacia del sistema		
	Se evidencia el adecuado manejo a las quejas, reclamos, sugerencias y manifestaciones de satisfacción		
	Se evidencia la adecuada medición de la satisfacción de los clientes		
	Se realiza una adecuada revisión al S.G.C. a través de la Revisión por la Dirección		
A	Existe una gestión apropiada para las acciones correctivas implementadas		
	Existe una gestión apropiada para las acciones preventivas implementadas		
	Existe una gestión apropiada para las acciones de mejora implementadas		
DECLARACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO EFICAZ DEL S.G.C.		SI	NO
De acuerdo a la evaluación de los aspectos anteriores, se evidencia que el Sistema de Gestión de la Calidad ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz.			
OBSERVACIONES DEL EQUIPO AUDITOR			
Firma Auditor Líder		Firma Director	

ANEXO 25

CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME (F-GC-09)

PROCESO O ENTIDAD:			
PROCESO RELACIONADO CON EL SERVICIO NO CONFORME:	Gestión Pedagógica	☐	Registro y control ☐

FECHA	PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	FALLA*	ACCION IMPLEMENTADA (Aceptación, reemplazo, reprogramación, reelaboración o restitución)	RESPONSABLE

* T: Tiempos A: Actividades L: Logística R: Responsables

Revisión del Comité de la Calidad

Firma del Jefe de la Calidad

ANEXO 26

IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA (F-GC-10)

PROCESO:					
TIPO DE ACCIÓN					N°
CORRECTIVA ☐	PREVENTIVA ☐	MEJORA ☐			
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O ASPECTO A MEJORAR:					
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (Usar método para análisis de causas)					
Causa raíz:					
CORRECCIÓN					
(Describir las actividades que se realizarán para solucionar la No Conformidad. No aplica para Acciones Preventivas o de Mejora):					FECHA DE CUMPLIMIENTO
PLAN DE ACCIÓN					
FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES A DESARROLLAR (Ciclo PHVA)	RESPONSABLE	EVIDENCIA O SOPORTE	SEGUIMIENTO	
				FECHA	FIRMA
ELABORADA POR		AUTORIZACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN:			
Firma		Firma		Acta del Comité de la Calidad No.:	
				Fecha de reunión:	
Nombre:		Nombre:		Las observaciones del Comité de la Calidad quedan anotadas en la respectiva acta.	
Cargo:		Cargo:			
DECLARACIÓN DE EFICACIA DE LA ACCIÓN (Es emitida en auditoría interna posterior a la finalización del plan de acción)					
CONCEPTO EMITIDO:				Firma	
				Nombre:	
				Cargo:	
				Fecha:	
CIERRE DE LA ACCIÓN:		Fecha:			
		Firma del Director:			

ANEXO 27

COMPORTAMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN (F-GC-11)

						Fecha de Elaboración:			
IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR									
PROCESO:									
NOMBRE DEL INDICADOR:									
UMBRAL:						RANGO DE GESTIÓN:			
FUENTE DE DATOS:									
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:									
PERIODICIDAD:					AÑO DE MEDICIÓN				

VARIABLES	VALORES DE LAS VARIABLES			
	Medición 1	Medición 2	Medición 3	Medición 4
	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha

GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

VALOR DEL INDICADOR:						PROMEDIO DEL INDICADOR:	
-----------------------------	--	--	--	--	--	--------------------------------	--

ANEXO 28

INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (F-PE-01)

FECHA DE ELABORACIÓN:	DD	MM	AAAA	Nº DEL INFORME:	
RESPONSABLE:				CARGO:	Director

1. VERIFICACIÓN DE TAREAS ASIGNADAS (Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección previas. No aplica en la primera revisión):

TAREA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES <i>¿Se cumplió o no con los compromisos? En caso afirmativo sustentar el cómo. En caso negativo explicar el por qué. Describir el impacto de la tarea en el SGC</i>	EVIDENCIA <i>Nombre de registros que soportan el cumplimiento</i>

2. RESULTADOS DE AUDITORÍAS:

AUDITORÍAS REALIZADAS DESPUÉS DE LA ÚLTIMA REVISIÓN		
FECHA DE AUDITORÍA	PROCESOS AUDITADOS	CRITERIOS DE LA AUDITORÍA
Análisis de las auditorías:	<i>Realizar un análisis comparativo con auditorías anteriores (recurrencias, tendencias y mejoras).</i>	
RECURRENCIAS <i>(Se analizan aspectos como: las no conformidades y oportunidades de mejora repetitivas)</i>		
MEJORAS <i>(Se analizan los avances como resultado de las auditorías realizadas)</i>		
TENDENCIA <i>(Descripción de hacia dónde va el SGC)</i>		
VALOR AGREGADO DE AUDITORÍAS <i>¿El proceso de auditorías sirvió para mejorar el SGC con respecto a períodos anteriores?</i>		
CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS <i>¿Se cumplió con el programa de auditorías?</i>		
DESEMPEÑO DEL EQUIPO AUDITOR <i>(Análisis del desempeño del equipo auditor y acciones establecidas)</i>		

3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO

3.1 Gestión de la Calidad:

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA DEL SGC				
TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN BREVE	% DE EJECUCIÓN (con base en el tiempo previsto o las acciones programadas)	ESTADO (en curso, cerrada, reprogramada)	OBSERVACIONES
CORRECTIVAS				
PREVENTIVAS				
DE MEJORA				
Análisis de la información:		Puede ser orientado a responder preguntas como: ¿Las acciones implementadas son acordes a los problemas identificados?, ¿se evidencia mayor interés en algunos procesos que en otros por implementar acciones?, etc.		
RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE (Encuesta de satisfacción y buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones)				
FORTALEZAS	RIESGOS	DEBILIDADES	FUENTE EVIDENCIA	

3.2 Gestión Pedagógica:

ESTADO DE LOS PROYECTOS PEDAGÓGICOS			
PROYECTO	RESPONSABLE	ESTADO (en curso o terminado)	IMPACTO (Aportes del proyecto a la Comunidad Educativa)
GESTIÓN DE PLANES DE NIVEL			
ÁREA	FORTALEZAS	RECOMENDACIONES	NOVEDADES

3.3 Registro y control:

FORTALEZAS	RECOMENDACIONES	NOVEDADES

3.4 Conformidad del Servicio:

CONFORMIDAD DEL SERVICIO		
¿Cuáles fueron los principales tipos de servicio no conforme durante el período? Describa los que más se presentaron.		
¿Cuál ha sido el comportamiento del servicio no conforme durante el período?		
¿Qué acciones correctivas o preventivas se implementaron para eliminar el servicio no conforme? ¿Fueron eficaces?		
EL SERVICIO EDUCATIVO ES CONFORME:	SI	NO

3.5 Desempeño de los Procesos de Apoyo *(Evaluación, por parte de la Dirección, del desempeño de cada uno de los procesos de apoyo):*

PROCESO	OBSERVACIONES

4. ALCANCE DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA:

OBJETIVO	% ALCANZADO	% ESPERADO	OBSERVACIONES

5. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA INCLUYENDO LOS OBJETIVOS Y LA POLÍTICA DE LA CALIDAD: *(Se presentan los principales cambios que afectaron al SGC en el período que termina y aquellos que lo afectarán en el período siguiente; el análisis de esta información incluye las implicaciones de dichos cambios).*

--

6. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA *(Sugerencias de los Jefes de Proceso):*

--

7. DEFINICIÓN DE TAREAS PARA EL SGC:

ACCIONES	RESPONSABLE	NECESIDADES DE RECURSOS	FECHAS DE SEGUIMIENTO

8. CONCLUSIÓN DE LA REVISIÓN:

ASPECTO	SI	NO	OBSERVACIONES
Adecuación: <i>El desarrollo de las actividades de los procesos se ajusta a los presupuestos establecidos en el SGC.</i>			
Conveniencia: <i>Las disposiciones planificadas en el SGC son suficientes para garantizar el cumplimiento de los requisitos y lograr la satisfacción del cliente.</i>			

ASPECTO	SI	NO	OBSERVACIONES
Eficacia: <i>Se han realizado las actividades presupuestadas y se han alcanzado los resultados esperados.</i>			

Firma del Director:

ANEXO 29

MATRIZ DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (F-PE-02)

									FECHA:			DD	MM	AAAA
#	OBJETIVO CALIDAD N°	PROCESO	NOMBRE	DEFINICIÓN	VARIABLES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTADO (valor actual)	UMBRAL (valor a lograr o mantener)	RANGO DE GESTIÓN			FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	FUENTE DE DATOS	PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

ANEXO 30

LISTADO DE MODULOS POR ESTUDIANTE (F-GP-01)

		COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.																Código: F-GP-01							
																		Versión: 01							
		LISTADO DE MÓDULOS POR ESTUDIANTE																Fecha: 15/08/2012							
																		Página 1 de 1							
NIVEL																									
No	MODULO																								
	NOMBRE ESTUDIANTE																								
1																									
2																									
3																									
4																									
5																									
6																									
7																									
8																									
9																									
10																									
11																									
12																									
13																									
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									
21																									

ANEXO 31

PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (F-GP-02)

PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL



COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.

Carrera 5 No 10 – 21

2139022 – 2105143

systempluscartago@gmail.com

**CARTAGO
2012**

CONTENIDO

	pág.
1. PRESENTACIÓN	3
2. JUSTIFICACIÓN	3
3. OBJETIVOS DEL PEI	4
3.1 OBJETIVO GENERAL	4
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
4. FUNDAMENTACIÓN DEL PEI	5
4.1 MARCO NORMATIVO	5
4.2 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	6
4.3 PROPÓSITOS INSTITUCIONALES	7
4.4 PERFIL DEL ESTUDIANTE	7
4.5 PERFIL DEL DOCENTE	7
5. MARCO CONTEXTUAL DE LA INSTITUCIÓN	7
5.1 IDENTIDAD Y NATURALEZA	7
5.2 RESEÑA HISTÓRICA	8
5.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	9
5.4 MISIÓN	9
5.5 VISIÓN	9
5.6 ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL	10
6. CARRERAS TÉCNICAS	12
6.1 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	13
6.2 MERCADEO, DISEÑO Y PUBLICIDAD	15
6.3 MANTENIMIENTO, REDES Y PROGRAMACIÓN	17
6.4 CONTABILIDAD Y FINANZAS	20
6.5 ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA	22

1. PRESENTACIÓN

La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

La política educativa nacional en los últimos años ha orientado sus esfuerzos a mejorar la calidad de la educación colombiana. Diferentes documentos promulgados por el MEN y por otros organismos involucrados en la educación de nuestro país han dado orientaciones que plantean nuevas concepciones sobre el currículo, los contenidos y la evaluación que queremos para nuestros estudiantes. Atendiendo a estas nuevas directrices y respondiendo a nuestra vocación de “contribuir al proceso de formación integral y permanente de las personas complementando, actualizando y formando en aspectos académicos y laborales, mediante la oferta de programas flexibles y coherentes con las necesidades y expectativas del ser humano, la sociedad, las demandas del

mercado laboral, del sector productivo y las características de la cultura y el entorno”⁴, hemos puesto en marcha esta re-significación del PEI.

Para este propósito hemos convocado a los representantes de la comunidad educativa proponiendo ideas y trazando estrategias que se han ido desarrollando con la participación de educandos, padres de familia, docentes y directivos quienes en diferentes reuniones y mesas de trabajo han hecho un diagnóstico de la situación actual de la Institución, sus necesidades y propósitos, el cual ha servido como punto de partida y brújula para el desarrollo de este proyecto. Así mismo se ha emprendido un proceso de formación y actualización del personal docente y administrativo para asumir el reto de la nueva prestación de los servicios educativos en la Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano, con base en las normas de competencia laboral. En este aspecto ha sido vital la asesoría y capacitación oportuna que brinda el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

De esta forma COMPUCAR SYSTEM PLUS fundamenta el Proyecto Educativo Institucional atendiendo a los nuevos requerimientos de la educación actual bajo una firme opción por la calidad y la excelencia en la formación integral del ser Humano.

2. JUSTIFICACIÓN

Una característica que refleja el inicio del tercer milenio es el cambio radical en los factores de producción. Hoy las ventajas competitivas de las naciones ya no se heredan en la forma de riquezas físicas, sino que se construyen principalmente mediante la acción de un recurso humano calificado.

Este elemento conduce a una reflexión inmediata de la educación, la formación profesional, la capacitación, la ciencia y la tecnología, la investigación y el desarrollo; como los eslabones fundamentales para aprovechar los recursos naturales y el capital en forma sustentable, y lograr hacer de nuestra sociedad y de nuestras empresas, entidades viables. Las instituciones de **Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano** afrontan entonces el reto de impulsar y generar el cambio hacia un capital humano de calidad formado en conocimientos y habilidades de alto nivel, es decir, contar con la capacidad de manejar información, aplicar conocimientos y aprender del propio trabajo desarrollado.

El paradigma educativo no debe continuar centrándose en qué aprenden los estudiantes, sino en cómo utilizan los conocimientos que adquieren. El ideal es lograr una formación técnica más alineada con las necesidades específicas del sector productivo, maximizando las habilidades y las competencias que los empleados requieren para obtener mejores resultados en los indicadores de gestión de la empresa. Esta nueva realidad justifica la búsqueda de un Proyecto Educativo Institucional que propenda por una formación de mano de obra calificada que mejore la competitividad de las empresas y ofrezca a los estudiantes un camino de prosperidad y bienestar.

Este proyecto que integra a toda la comunidad educativa constituye una propuesta conectada a las necesidades y requerimientos de los sectores económicos y sociales.

⁴ DECRETO No. 2888, MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL, Julio 31 2007

Los estudiantes tendrán asegurado el éxito laboral y empresarial en la medida en que el aprendizaje responda a las necesidades de la vida real, donde puedan proyectar sus capacidades, habilidades y potencialidades, con mayor facilidad.

3. OBJETIVOS DEL PEI

3.1 OBJETIVO GENERAL. Trazar y consolidar una propuesta educativa estructurada sobre principios de humanidad y modernidad respondiendo a las necesidades y expectativas de la comunidad educativa y la sociedad de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional, a través de la implementación de las nuevas estrategias metodológicas y la formación por competencias.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Ofrecer programas educativos de mayor calidad y pertinencia mediante la formación para el trabajo.
- Propiciar una inserción más rápida y efectiva de los estudiantes al mundo laboral y empresarial.
- Fortalecer la identidad de COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA como Institución líder en la aplicación e implementación de nuevas tecnologías.
- Desarrollar mecanismos permanentes de evaluación y retroalimentación que garanticen el crecimiento constante de la Institución.
- Estructurar una propuesta curricular que garantice una formación integral que haga de los estudiantes mejores seres humanos y trabajadores más competentes.
- Fomentar un ambiente de concientización y sensibilización de la comunidad educativa por la búsqueda de valores de convivencia, tolerancia, respeto a la vida y protección del medio ambiente.
- Encausar las diferentes áreas de gestión de la Institución hacia procesos educativos que formen personas que actúen crítica y creativamente en el mundo del trabajo y en la vida.

4. FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL

La educación tiene la misión de permitir a todas las personas, sin excepción, hacer fructificar todos sus talentos y todas sus capacidades de creación, lo que implica que cada estudiante pueda responsabilizarse de sí mismo y realizar su proyecto personal.

4.1 MARCO NORMATIVO. La **Constitución Política de Colombia** promulgada en 1991 en su artículo 67 dice: *“La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.*

La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente. El Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación”.

La **Ley General de la Educación** o Ley 115 estableció los fines de la educación y los objetivos para cada nivel y grado, la educación no formal, la educación informal, los establecimientos educativos, las instituciones sociales estatales o privadas con funciones educativas, culturales y recreativas, los recursos humanos, tecnológicos, metodológicos, materiales, administrativos y financieros articulados al proceso y estructura para alcanzar el objetivo de la educación. De la misma manera la Ley dio autonomía a las Instituciones educativas para definir en el marco de los lineamientos curriculares y las normas técnicas producidas por el MEN su Proyecto Educativo Institucional.

El PEI fue contemplado en el artículo 73: "Con el fin de lograr la formación integral del educando, cada establecimiento educativo deberá elaborar y poner en práctica un Proyecto Educativo Institucional en el que se especifiquen entre otros aspectos, los principios y fines del establecimiento, los recursos docentes y didácticos disponibles y necesarios, la estrategia pedagógica, el reglamento para docentes y estudiantes y el sistema de gestión, todo ello encaminado a cumplir con las disposiciones de la presente ley y sus reglamentos" (Art.73. Ley115/94). "El Proyecto Educativo Institucional **debe responder a situaciones y necesidades de los educandos**, de la comunidad local, de la región y del país, ser concreto, factible y evaluable". (Art.73. Ley115/94).

El **Decreto 1860 de 1994** reglamenta parcialmente la ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales. En su artículo 14 define cuáles son los aspectos que debe contener el PEI para lograr la formación integral de los educandos.

El **Decreto 2888 de Julio 31 de 2007** reglamenta la creación, organización y funcionamiento de las instituciones que ofrecen el servicio educativo antes de este llamado EDUCACION NO FORMAL, servicio que después de este decreto se llamara EDUCACION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO. Este decreto invita a las instituciones educativas a elaborar y presentar su proyecto educativo institucional ante las entidades territoriales correspondientes incluyendo en este PEI cada uno de los contenidos curriculares de los planes de estudio que ofrece; se debe incluir en la presentación de este proyecto la información correspondiente a la dotación, equipos, instalaciones, personal docente y administrativo con el cual cuenta la institución para la prestación del servicio.

La **Ley 1098 de 2006** establece normas para la protección de los niños, niñas y adolescentes. Teniendo en cuenta la población menor que hace parte de la Institución, estas normas trazan las directrices para proteger y promover el respeto hacia los niños en toda su integridad por parte de los padres, docentes y compañeros.

- **NORMAS DE COMPETENCIA.** Para mejorar la oferta educativa nacional el SENA asume la responsabilidad, establecida en el Decreto 249 de 2004, de liderar en el país el Sistema Nacional de Formación para el Trabajo.

Además, el Gobierno nacional a través del CONPES, Documento 2945, le encomienda al SENA adecuarse para la competitividad y liderar la construcción de un sistema que articule toda la oferta educativa técnica, pública y privada, para regularla y potenciarla. Para ello definió como estrategia, la constitución de Mesas Sectoriales en las que convergen voluntariamente gremios, empresarios, sector público, organizaciones de trabajadores, centros de investigación y oferentes educativos, con el objetivo de definir

las áreas prioritarias de atención, elaborar normas de competencia laboral y mejorar la gestión del talento humano en las empresas a partir de procesos de certificación del desempeño. Fue así como a finales de 1997, se conformaron las primeras Mesas Sectoriales que han contribuido a la elaboración de caracterizaciones, mapas funcionales, normas de competencia laboral y titulaciones.

COMPUCAR SYSTEM PLUS fundamenta sus estructuras curriculares en estas titulaciones y normas, concretamente las relacionadas con las áreas de Administración, Diseño Gráfico, Mercadeo, Teleinformática y Gestión financiera.

4.2 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES. Dentro de la naturaleza de constante evolución del Proyecto Educativo Institucional, COMPUCAR SYSTEM PLUS conserva elementos que nunca deben dejar de caracterizar el proceso de formación ya que constituyen el soporte de este. Estos principios son:

- **CRITERIO HUMANISTA:** Tiene como centro de acción y de formación la persona humana y su autodeterminación en libertad.
- **INTEGRIDAD:** Abarca las dimensiones del ser humano involucrando su parte física, psíquica, afectiva, cognoscitiva y espiritual.
- **CALIDAD:** La búsqueda constante de la excelencia académica y administrativa para satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.
- **PERTINENCIA:** La implementación teórico-práctica de programas que respondan a los requerimientos del mundo productivo y generen oportunidades reales en los estudiantes.

4.3 PROPÓSITOS INSTITUCIONALES:

- Contribuir al desarrollo social, económico y tecnológico de la región y del país, formando seres humanos íntegros y competentes en el entorno laboral y social.
- Ofrecer un servicio de calidad en el cual los estudiantes encuentren espacios adecuados para desarrollar su creatividad y capacidad crítica en la solución de los problemas del entorno.
- Promover la excelencia académica en los diferentes programas que ofrece la Institución, aprovechando los recursos tecnológicos y la calidad humana para el desarrollo integral del hombre.
- Crear canales adecuados de comunicación y participación en el entorno social y productivo, que permitan brindar programas pertinentes y recibir los aportes que ayuden al crecimiento constante de la Institución.

4.4 PERFIL DEL ESTUDIANTE. El estudiante de System Plus es una persona emprendedora, creativa y participe de su quehacer educativo para construir su propio proyecto de vida con éxito. Su proceso de formación y la experiencia de trabajo grupal crea y estimula su sensibilidad social y su calidad humana al tiempo que le enseña a proyectar sus conocimientos en su propia realización personal.

4.5 PERFIL DEL DOCENTE. El docente de System Plus es un Profesional que pone al servicio de la institución, además de sus conocimientos, su creatividad y cualidades humanas que le permiten transmitir a sus estudiantes valores personales, sociales,

morales y éticos con el fin de forjar en ellos un espíritu crítico, creativo y sensible ante los problemas sociales y ambientales de la comunidad y el mundo.

Es un guía que orienta y anima al estudiante a ser protagonista de su propio proceso de aprendizaje, proporcionándole las herramientas necesarias y fomentando un ambiente propicio para la investigación y la comprensión integral de los procesos que le permitan ser una persona competente.

5. MARCO CONTEXTUAL DE LA INSTITUCIÓN

5.1 IDENTIDAD Y NATURALEZA. COMPUCAR SYSTEM PLUS es una Institución educativa para el Trabajo y el Desarrollo Humano constituida de conformidad con la Ley y bajo escritura pública No 0002694 del 30 de Diciembre de 1.996 registrada en la Notaria 3ra de Cartago e inscrita el 3 de Enero de 1.997 bajo el número 00006433 en la Cámara de Comercio cuyo número de identificación tributaria NIT 836.000.100-1 con la representación legal de SANDRA MILENA RAMIREZ VILLEGAS con Cédula 41.937.201.

Tiene su ubicación en la ciudad de Cartago en la Cra. 5 #10-21, un área central, segura, de fácil acceso en un sector de tipo comercial. Esta ubicación es equidistante de los núcleos del norte, sur, oriente y occidente de la ciudad. Esto beneficia a los estudiantes dada su cercanía y facilidad de transporte.

5.2 RESEÑA HISTÓRICA. A mediados de los años 80, época en la cual el uso de computadores personales empezó a hacerse masivo no solo a nivel empresarial sino doméstico, se hizo evidente la necesidad de capacitación en Sistemas para la gran cantidad de personas que en su trabajo, estudio y actividades recreativas tenían acceso a un computador.

Después de investigar y analizar las áreas de enseñanza de acuerdo a las tendencias de la sistematización, se efectuaron los primeros ensayos de estructuración de cursos de formación integral asesorando empresas en la capacitación de personal.

En el año 1986 se ve la conveniencia de fundar un Instituto para la enseñanza de sistemas basado en una metodología de tipo estructural. System Plus inició sus actividades en la ciudad de Bogotá extendiéndose luego a otras ciudades en todo el país.

Es así como el 3 de Enero del año 1997, inicia sus actividades en Cartago. Ya por esa época, nuestra ciudad presentaba deficiencias en la oferta de capacitación masiva en el manejo de Software de gestión de oficinas, Diseño Gráfico y en Administración. Algunos de los programas que se ofrecían ya eran obsoletos y estaban siendo rápidamente reemplazados por otras versiones.

System Plus se posiciona rápidamente al ofrecer formación estructurada en las versiones más recientes de los programas y sistemas operativos para las Empresas, al igual que para alumnos y profesores de Colegios y Universidades. Al mismo tiempo se convierte en una opción para quienes necesitan ser más competentes en la búsqueda de oportunidades laborales.

El 20 de abril de 2.001 obtiene de la Secretaria de Educación del Departamento por medio de la resolución No 0384, autorización oficial para la apertura del programa de Administración de negocios y Secretariado Ejecutivo Sistematizado como establecimiento educativo no formal de carácter privado.

El 10 de Septiembre de 2.004 por medio de la resolución No 167 de la Secretaria de Educación municipal se le concede autorización oficial para la prestación del Servicio Educativo no formal; basados en la resolución No. 2748 del Ministerio de Educación Nacional en la cual certifica al Municipio de Cartago para ejercer la Administración de la Educación.

En la resolución Municipal quedan registrados los siguientes programas:

- Técnico en Gerencia de Negocios Nacionales e Internacionales
- Técnico en Ensamble, Mantenimiento, Redes y Programación
- Técnico en Mercadeo, Diseño y Publicidad.

Cada uno de estos programas con una duración de 1.000 horas.

En los últimos años estos programas se han reestructurado adaptándose a nuevas necesidades y a la evolución tecnológica. Se ha intensificado la capacitación empresarial a nivel avanzado. Se han rediseñado los programas en la medida en que el nivel promedio de conocimientos con que ingresan los estudiantes permite incorporar nuevas herramientas y tecnologías.

Se ha hecho énfasis en el campo empresarial y publicitario con módulos más actualizados de herramientas como Excel, Visual Basic, Marketing, Construcción de Sitios Web y Emprendimiento Empresarial.

En forma paralela se han actualizado los recursos tecnológicos y se ha capacitado el recurso humano en nuevos campos y estrategias pedagógicas atendiendo a las nuevas necesidades de la comunidad y al crecimiento de la Institución.

5.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. En la actualidad la institución se encuentra en el proceso de implementación y articulación del modelo educativo de Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano, con base en el referente de las Normas de Competencia Laboral liderada por el SENA.

Este proceso es de gran importancia porque le da al sistema educativo la conexión, pertinencia y correspondencia con el mundo del trabajo y la sociedad en general.

Igualmente nuestros principios institucionales nos exigen caminar hacia la implementación de un sistema de gestión de calidad que armonice con los requerimientos del entorno productivo, económico y social para lograr la certificación de los procesos educativos de acuerdo a los estándares establecidos.

5.4 MISIÓN. System plus, es un instituto de formación para el trabajo y el desarrollo humano, orientado a formar personas comprometidas con el desarrollo social y tecnológico de la comunidad, con el fin de lograr su incorporación en el entorno productivo, dando respuesta a las exigencias del mercado laboral y empresarial en las áreas comercial, administrativa e informática.

5.5 VISIÓN. System plus se afianzará en el 2018 como institución líder en el norte del valle en la formación para el trabajo y el desarrollo humano optimizando los procesos educativos y administrativos con el fin de lograr la certificación de calidad de la institución y aportar al sector productivo y social del país personas críticas, creativas y altamente calificadas en competencias laborales.

5.6 ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

5.6.1 RECURSOS HUMANOS

- **Consejo Directivo:** Es el máximo organismo rector de la Institución, encargado de asesorar, orientar y supervisar todos los planes y programas que la dirección tenga previsto realizar, buscando siempre el mejoramiento y bienestar de la comunidad estudiantil, como también de intermediar en los conflictos que se genera en su entorno. El consejo Directivo está conformado por el Director, Coordinador Académico, un docente, un estudiante, un egresado y un padre de familia.
- **Director:** Es el representante legal de la Institución, quien organiza y controla los proyectos a ejecutar, programas de estudio y costos de inversión, además de establecer las políticas y estrategias para satisfacer los objetivos propuestos. Dirige a todo el personal y vela por el cumplimiento de cada una de las funciones de este.
- **Coordinador Académico:** Es el encargado de planear y dirigir toda la actividad académica, utilizando la metodología y los procedimientos adecuados en el manejo de los contenidos curriculares de cada asignatura. Participa activamente de los comités y orienta permanentemente a los docentes y a los estudiantes.
- **Secretaria:** Es la encargada de suministrar en forma oportuna y precisa la información a docentes, administrativos y estudiantes, como de velar por la buena organización y funcionamiento administrativo del instituto.
- **Promotor de Bienestar Estudiantil:** Es el encargado de velar permanentemente por los intereses y necesidades de los estudiantes activos y egresados, así como de mantener actualizada su información personal y establecer canales de comunicación con cada uno de ellos. Coordina con el comité estudiantil charlas y seminarios de formación relacionados con la educación sexual y valores humanos, así como actividades lúdicas y campañas sociales y ambientales.
- **Asesora Comercial:** Es la persona encargada de generar los contactos con los posibles clientes, brindarles asesoría e información, re-contactarlos y velar por su permanencia en la Institución.

- **Docentes:** Son profesionales capacitados en formación por competencias contratados para prestar su servicio en una o varias áreas siguiendo los parámetros pedagógicos y administrativos establecidos por la Institución.
- **Consejo Estudiantil:** Está conformado por los estudiantes representantes de cada grupo bajo la dirección del promotor de bienestar estudiantil, quienes se encargan de programar y organizar diferentes eventos con el propósito de lograr un mayor bienestar para la comunidad educativa; además de exponer inquietudes o sugerencias que surjan dentro del Instituto.
- **Estudiante:** Es la persona que está debidamente matriculada en uno de los programas del Instituto y voluntariamente ha aceptado cumplir con las exigencias establecidas en el manual de convivencia.
- **Servicios Generales:** Personal de Aseo y Cafetería
- **Servicios Externos:** Contaduría, Vigilancia Privada.

5.6.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



El consejo directivo como máximo organismo rector de la Institución, atendiendo a las normas de la SECRETARIA de EDUCACION y aplicando los lineamientos de la formación por competencias asesorados por el SENA, define las estrategias Institucionales que el Director pondrá en marcha a través del Coordinador, la Secretaria y el Promotor de Bienestar Estudiantil, quienes orientan el trabajo de las personas que acompañan el proceso formativo de los estudiantes, que son la razón de ser de la Institución.

5.6.3 RECURSOS FISICOS. System Plus, en sus más de diez años de funcionamiento ha fortalecido su infraestructura, buscando siempre la comodidad y el bienestar de sus estudiantes y las buenas condiciones para quienes laboran en la Institución. Es así que se han renovado continuamente los recursos tecnológicos para lograr mantener equipos de práctica actualizados a pesar del ritmo vertiginoso de la tecnología. En este sentido se han hecho grandes esfuerzos en la adquisición de hardware y el licenciamiento de Software. Al mismo tiempo se han renovado los materiales didácticos dotando las aulas de clase de equipos demostrativos, pantallas y cómoda silletería. El estilo de construcción de las instalaciones brinda excelentes espacios de trabajo con amplios salones y zonas de acceso.

La planta física está conformada por las siguientes áreas:

- ÁREA DE RECEPCIÓN Y ASESORÍA COMERCIAL. Conformada por un puesto de trabajo dotado de computador, escritorio, archivador, teléfonos y sillas para visitantes. Aquí se atiende a los visitantes, se brinda la información y se realizan contactos con los estudiantes y posibles clientes.
- ÁREA DE SECRETARÍA. Conformada por un puesto de trabajo modular dotado de computador, impresora, fax, teléfono. Aquí se registra la información administrativa y financiera, al igual que la base de datos de los estudiantes.
- ÁREA DE GERENCIA. Puesto de trabajo del Director, con escritorio, archivador, computador y sillas para visitantes.
- SALA DE PRÁCTICA. Dotada de trece computadores actualizados, con versiones recientes de Windows, Office y Open Office, con acceso a Internet banda ancha, red, tablero y adecuada ventilación.
- SALAS DEMOSTRATIVAS. Dos salones, cada uno dotado de computador con tarjeta exportadora de video, televisor, tablero, ventiladores y cómoda silletería tipo universitario.
- SALA DE REDES. Dotada de cableado y switches para prácticas de redes, tres computadores, mesas de trabajo y herramientas para el ponchado y la instalación de redes.
- SALA DE MANTENIMIENTO. Dotada de Video-Beam para demostraciones de procesos, computador, mesas de trabajo, partes para prácticas de ensamble, herramientas y software para mantenimiento.
- CLUB SOCIAL Y CAFETERÍA. Área para el descanso y el compartir de la comunidad, dotada de mesas, sillas y venta de productos comestibles.
- ÁREA DE ESPARCIMIENTO. Mesa de ping-pong, sala de juegos y proyección de audiovisuales.

6. CARRERAS TÉCNICAS

System Plus ofrece en la actualidad 3 carreras técnicas de amplia proyección laboral y con posibilidades de generación micro-empresarial buscando responder a las necesidades del sector productivo de la ciudad y la región. Se forman un promedio de 270 estudiantes por cada ciclo académico (trimestre) y se gradúan alrededor de 60 técnicos por año. Todos los egresados forman parte de la bolsa de empleo y tienen un seguimiento por parte del promotor de bienestar estudiantil quien pone sus hojas de vida a disposición de las empresas que buscan personal y con frecuencia acuden a esta Institución.

Así mismo se tiene convenios con varias empresas aliadas que reciben a los estudiantes para realizar su práctica laboral de 250 horas, la cual es requisito para obtener certificado como técnico. Esto permite mantener una constante retroalimentación con el sector productivo con el fin de ajustar y hacer pertinentes los diferentes programas de acuerdo a las necesidades. A continuación se detallan las carreras técnicas con su correspondiente justificación, perfil, estructura curricular y costo.

6.1. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

6.1.1 JUSTIFICACION. La mayor parte de las empresas cartagüeñas y norte vallecaucanas son administradas empíricamente por personas que no tienen conocimientos lo suficientemente estructurados sobre administración, talento humano, manejo contable ni gestión empresarial. Estos dueños o administradores requieren contratar personas con estos conocimientos y a la vez necesitan capacitarse para organizar y hacer más productivos sus negocios.

Al mismo tiempo, es una realidad que en nuestra región cada vez son menores las oportunidades de consecución de empleo calificado y menores los niveles de ingresos que permitan mejorar los niveles de vida. Una opción diferente a las oportunidades que brinda el empleo de fuerza laboral para crecer como personas y como comunidad es generar diferentes posibilidades de ocupación productiva ya sea en forma independiente o asociativa a través de la creación de pequeñas y medianas empresas. Al formar técnicos laborales en Asistencia Administrativa se busca formar personas competentes y creativas en el desarrollo de proyectos empresariales que respondan a las necesidades reales de la región y del país rescatando el espíritu emprendedor como una actitud permanente de empresarios y empleados.

Número de alumnos proyectado en cada ciclo académico: 90.

6.1.2 PERFIL. El Técnico en Asistencia Administrativa será una persona competente en los procesos de conversión de recursos humanos, tecnológicos y monetarios en bienes útiles para la productividad de la empresa. Estará en capacidad de administrar y emprender la creación de PYMES, realizar estudios de mercado, definir estrategias publicitarias y aportar en las áreas administrativa, talento humano, contable, financiera e informática.

6.1.3 ESTRATEGIA METODOLÓGICA. La metodología de este programa será presencial y enfocada en la estrategia de formación por proyectos.

6.1.4 ESTRUCTURA CURRICULAR

MODULOS	HORAS ASISTENCIALES DEL PROGRAMA	FORMACIÓN ÉTICA Y VALORES	HORAS DE TRAB. INDEPENDIENTE	TOTAL HORAS	CRÉDITOS
OFFICE	92	29	23	144	3
EXCEL AVANZADO	92	29	23	144	3
HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS	92	29	23	144	3
CONTABILIDAD SISTEMATIZADA	92	29	23	144	3
EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL	92	29	23	144	3
LEGISLACIÓN	92	29	23	144	3
PRÁCTICA EMPRESARIAL				240	5
TOTAL				1104	23

MODULO	EJES TEMÁTICOS	NORMAS DE COMPETENCIA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
OFFICE	Sistema Operativo Windows Procesador de texto Word Hoja de Cálculo Excel Presentaciones Power Point Internet	NCL 210601012 Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa	Elabora diferentes tipos de documentos de acuerdo a los requerimientos empresariales. Crea hojas de cálculo con las fórmulas y funciones requeridas. Elabora presentaciones según los parámetros indicados. Utiliza la conexión a Internet para recibir y enviar información según requerimientos.
EXCEL AVANZADO	Fundamentos. Funciones. Datos. Grabadora de Macros. Macros Visual Basic. Análisis Financieros.	NCL 210601012 Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa	Diseña Hojas de Cálculo empleando fórmulas y funciones avanzadas según requerimientos. Crea y administra bases de datos en Excel. Crea Macros para solucionar los problemas planteados. Utiliza las fórmulas y funciones adecuadas para resolver problemas financieros.

HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS	Mecanografía	NCL 210601001 Producir los documentos que se originen de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica y la legislación.	Redacta y Elabora documentos comerciales según requerimientos. Realiza los procesos de Gestión de archivos.
	Ortografía	NCL 210101003 Realizar negociación con los proveedores y clientes, según los objetivos y estrategias establecidas por la organización.	Atiende clientes según los criterios de calidad de la empresa.
	Redacción	NCL 210601009 Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.	Establece comunicaciones según los requerimientos de la empresa.
	Administración	NCL 210101005 Dirigir el talento humano según necesidades de la organización.	Cultiva una adecuada relación con los clientes y proveedores.
CONTABILIDAD SISTEMATIZADA	Documentos	NCL 210301019 Contabilizar los recursos de operación, inversión y financiación de acuerdo con las normas y políticas organizacionales.	Plantea futuros escenarios a largo plazo y aplica estrategias para influir en ellos según la planeación prospectiva.
	Registro Contable	NCL 210301020 Preparar y presentar la información contable y financiera según normas legales y políticas organizacionales	Establece guías de acción sobre los objetivos de una organización, el uso de recursos y las políticas generales según las bases de la planeación estratégica.
	Libros Principales		Elabora documentos contables según las normas vigentes.
	Contabilidad Sistematizada		Registra transacciones en forma manual y sistematizada según los requerimientos del software y la empresa.
EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL	Economía y Empresa	NCL 210101001 Proyectar las necesidades y requerimientos según el proceso o unidades de negocio.	Realiza y presenta informes contables y financieros según requerimientos.
	Idea de Negocio	210601003 Intervenir En El Desarrollo De Los Programas De Mejoramiento Organizacional Que Se Deriven De La Función Administrativa.	Elabora documentos contables según las normas vigentes.
	Estudio	240101001 Valorar las oportunidades de negocio y/o servicio según los requerimientos del mercado y las condiciones de la empresa consultora	Registra transacciones en forma manual y sistematizada según los requerimientos del software y la empresa.
	Montaje	240101002 Seleccionar la alternativa de prestación del servicio de consultoría de acuerdo con los requerimientos del mercado.	Realiza y presenta informes contables y financieros según requerimientos.
LEGISLACIÓN	Operación		Elabora el plan de negocio para montaje de empresa viable de acuerdo a los requerimientos legales.
	Expansión		Elabora estrategias administrativas y comerciales de acuerdo a las investigaciones y análisis de mercado realizados.
	Legislación comercial		Interpreta los estados financieros básicos de una empresa y calcula la rentabilidad de una inversión de acuerdo a los principios de las matemáticas financieras.
	Legislación laboral		
	Legislación Tributaria		

6.2 MERCADEO, DISEÑO Y PUBLICIDAD

6.2.1 JUSTIFICACION. Cada día se crean en Cartago nuevas empresas o negocios que buscan una oportunidad dentro del competido mercado de la región. Pero al mismo tiempo muchos negocios cierran sus puertas debido a que no dan el rendimiento esperado. Un estudio más detallado de esta situación nos muestra que muchos negocios surgieron sin una investigación suficiente del mercado, las oportunidades y las estrategias publicitarias adecuadas.

La razón principal en muchos casos es la falta de personas capacitadas en las áreas de Mercadeo, Diseño y Publicidad, y el alto costo que supone contratar asesorías

especializadas, el cual muchos nuevos empresarios no están en condiciones de asumir. Al formar técnicos en Mercadeo, Diseño y Publicidad se busca que las estrategias y medios publicitarios no sean reservadas solo para las grandes empresas sino que estén al alcance del pequeño empresario generando nuevas oportunidades y negocios más rentables en nuestra región.

Número de alumnos proyectado en cada ciclo académico: 90.

6.2.2 PERFIL. El Técnico en Mercadeo, Diseño y Publicidad es una persona competente en el diseño e implementación de estrategias publicitarias y de mercadeo utilizando medios impresos, audiovisuales y web. Conoce y utiliza las herramientas informáticas para crear y editar imágenes, animaciones, sonidos, videos y páginas web con el fin de generar mensajes que impacten y convengan al público objetivo.

6.2.3 ESTRATEGIA METODOLOGICA. La metodología de este programa será presencial y enfocada en la estrategia de formación por proyectos.

6.2.4 ESTRUCTURA CURRICULAR

MODULOS	HORAS ASISTENCIALES DEL PROGRAMA	FORMACIÓN ÉTICA Y VALORES	HORAS DE TRAB. INDEPENDIENTE	TOTAL HORAS	CRÉDITOS
OFFICE	92	29	23	144	3
MEDIOS IMPRESOS	92	29	23	144	3
MEDIOS AUDIOVISUALES	92	29	23	144	3
CONSTRUCCION SITIOS WEB	92	29	23	144	3
MARKETING Y VENTAS	92	29	23	144	3
EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL	92	29	23	144	3
PRACTICA LABORAL				240	5
TOTAL				1104	23

MODULO	EJES TEMÁTICOS	NORMAS DE COMPETENCIA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
OFFICE	Sistema Operativo Windows Procesador de texto Word Hoja de Cálculo Excel Presentaciones Power Point Internet	NCL 210601012 Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa	Elabora diferentes tipos de documentos de acuerdo a los requerimientos empresariales. Crea hojas de cálculo con las fórmulas y funciones requeridas. Elabora presentaciones según los parámetros indicados. Utiliza la conexión a Internet para recibir y enviar información según requerimientos.

MEDIOS IMPRESOS	Teoría del diseño Edición de Fotografía Corel Draw Armado de Página Campaña Publicitaria	NCL 291301015 Aplicar recursos de edición electrónica que cumplan las especificaciones del cliente y del medio electrónico NCL 260101010 Realizar eventos de comunicación de mercadeo, teniendo en cuenta las características y necesidades de los clientes NCL 260101025 Crear piezas de comunicación con base en la propuesta de comunicación del producto o servicio.	Elabora impresos comerciales según los conceptos de diseño y los requerimientos del cliente. Elabora publicaciones creativas satisfaciendo las necesidades del cliente Elabora campañas publicitarias acordes al público objetivo según los requerimientos y recursos disponibles. Realiza retoques fotográficos utilizando las herramientas propuestas. Realiza fotomontajes de acuerdo a los parámetros de calidad requeridos en la publicación.
MEDIOS AUDIOVISUALES	Edición de Imágenes, animaciones y páginas con Fireworks Animaciones en Flash Edición de Sonido Edición de Video Presentaciones con Director Campaña Publicitaria en Medios Audiovisuales	NCL 220501029 Diseñar la solución multimedia de acuerdo con el informe de análisis de la información recolectada NCL 220501030 Integrar los elementos multimediales de acuerdo con un diseño establecido. NCL 260101017 Establecer la estructura de la campaña según objetivos de la comunicación y estrategias de mercadeo	Edita imágenes para incluirlas en un proyecto multimedia. Crea animaciones según requerimientos del proyecto multimedia Edita archivos de sonido que puedan ser incluidos en el proyecto multimedia. Edita secuencias de video apropiadas para el proyecto. Elabora presentaciones interactivas según requerimientos. Crea campañas publicitarias utilizando adecuadamente los canales multimedia disponibles.
CONSTRUCCION SITIOS WEB	HTML PHP Plan General del Sitio Armado de páginas Dream weaver Bases de Datos Publicación	NCL 260101045 Formular proyectos de comunicación web de acuerdo con normatividad vigente.	Diseña un sitio web según parámetros y requerimientos. Construye bases de datos atendiendo normas y requerimientos. Diseña páginas de formularios para ver y modificar la información de la base de datos. Desarrolla un sitio funcional de Chat Crea una Tienda Virtual Publica el Sitio Web en un servidor según requerimientos.
MARKETING Y VENTAS	Teoría General y Psicología del Consumidor Relaciones Públicas y Posicionamiento Punto de Venta y Merchandising Investigación y Planeación de Mercado Distribución y Venta Marketing 1 a 1	NCL 260101001 Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios NCL 260101011 Determinar Oportunidades De Mercado De Acuerdo Con Las Tendencias Del Entorno Y Los Objetivos De La Empresa	Segmenta el Mercado según las características del producto y cliente objetivo. Elabora estrategias para posicionar la marca de acuerdo a las bases del Marketing. Lleva a cabo las acciones requeridas para influir en la decisión de compra del cliente a través de la psicología del consumidor. Diseña estrategias para el incremento de las ventas teniendo en cuenta las normas publicitarias y de mercadeo.

EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL	Economía y Empresa		Realiza investigación y análisis de mercados de acuerdo a las características del producto y del cliente objetivo. Elabora el plan de negocio para montaje de empresa viable de acuerdo a los requerimientos legales. Elabora estrategias administrativas y comerciales de acuerdo a las investigaciones y análisis de mercado realizados. Interpreta los estados financieros básicos de una empresa y calcula la rentabilidad de una inversión de acuerdo a los principios de las matemáticas financieras.
	Idea de Negocio	210601003	
	Estudio	Intervenir En El Desarrollo De Los Programas De Mejoramiento Organizacional Que Se Deriven De La Función Administrativa	
	Montaje	240101001	
	Operación	Valorar las oportunidades de negocio y/o servicio según los requerimientos del mercado y las condiciones de la empresa consultora	
	Expansión		

6.3 MANTENIMIENTO REDES Y PROGRAMACIÓN

6.3.1 JUSTIFICACIÓN. El desarrollo informático que experimenta actualmente nuestra región y gran parte de nuestro país requiere cada vez más personal capacitado en servicios técnicos e informáticos. Al mismo tiempo las empresas necesitan que todo su personal sea competente en la manipulación y uso correcto y eficiente de los equipos de cómputo, software y hardware en general.

A nivel personal, es una necesidad cada día más latente la capacitación en Informática para el correcto desempeño laboral, profesional y como herramienta indispensable en la investigación, comunicación y otras muchas actividades lúdicas y sociales. Esto implica también la necesidad de conocer cómo funcionan los equipos, qué posibles problemas pueden presentar y cómo se pueden solucionar.

La carrera técnica en Mantenimiento, Redes y Programación ha sido diseñada para responder a estas necesidades y para formar personas que puedan aprovechar efectiva y eficientemente los recursos tecnológicos del área informática. Estas personas tendrán por consiguiente una amplia proyección laboral y empresarial, a la vez que serán mucho más competitivas en cualquier campo que se desempeñen a nivel profesional y personal.

Número de alumnos proyectado en cada ciclo académico: 90.

6.3.2 PERFIL. El Técnico en Mantenimiento, Redes y Programación es una persona competente en la administración de Software, Hardware y Redes Informáticas. Está en capacidad de ensamblar e instalar todo tipo de hardware, configurar dispositivos, detectar y reparar problemas. Conoce los procesos de instalación y configuración de Sistemas operativos, Software aplicativo y Utilidades de diagnóstico y reparación. Instala, configura y administra la red. Esto lo proyecta en la empresa como la persona responsable de optimizar el rendimiento de las herramientas informáticas, su conectividad y seguridad.

6.3.3 ESTRATEGIA METODOLOGICA. La metodología de este programa será presencial y enfocada en la estrategia de formación por proyectos.

6.3.4 ESTRUCTURA CURRICULAR

MODULOS	HORAS ASISTENCIALES DEL PROGRAMA	FORMACIÓN ÉTICA Y VALORES	HORAS DE TRAB. INDEPENDIENTE	TOTAL HORAS	CRÉDITOS
OFFICE	92	29	23	144	3
EXCEL AVANZADO	92	29	23	144	3
MANTENIMIENTO	92	29	23	144	3
MEDIOS IMPRESOS	92	29	23	144	3
REDES	92	29	23	144	3
EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL	92	29	23	144	3
PRACTICA LABORAL				240	5
TOTAL				1104	23

MODULO	EJES TEMÁTICOS	NORMAS DE COMPETENCIA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
OFFICE	Sistema Operativo Windows. Procesador de texto Word. Hoja de Cálculo Excel. Presentaciones Power Point. Internet.	NCL 210601012 Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa	Elabora diferentes tipos de documentos de acuerdo a los requerimientos empresariales. Crea hojas de cálculo con las fórmulas y funciones requeridas. Elabora presentaciones según los parámetros indicados. Utiliza la conexión a Internet para recibir y enviar información según requerimientos.
EXCEL AVANZADO	Fundamentos Funciones Datos Grabadora de Macros, Macros Visual Basic Análisis Financieros	NCL 210601012 Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa	Diseña Hojas de Cálculo empleando fórmulas y funciones avanzadas según requerimientos. Crea y administra bases de datos en Excel. Crea Macros para solucionar los problemas planteados. Utiliza las fórmulas y funciones adecuadas para resolver problemas financieros.

MANTENIMIENTO DE COMPUTADORES	Partes Ensamble Sistema Operativo Instalación Diagnóstico Corrección	NCL 220501001 Realizar mantenimiento preventivo y predictivo que prolongue el funcionamiento de los equipos de cómputo NCL 220501002 Realizar mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo, mediante el reemplazo de los componentes NCL 220501022 Administrar sistemas de información en entornos monousuario y multiusuario.	Desensambla y ensambla hardware de los equipos según manual de procedimiento. Diagnostica fallas y defectos de los equipos, según manual del fabricante. Corrige fallas de los equipos, mediante el reemplazo de módulos componentes. Instala y configura el sistema operativo atendiendo a las necesidades y los recursos disponibles. Configura los recursos del sistema, garantizando su disponibilidad. Detecta y corrige fallas de software de acuerdo a los procedimientos establecidos. Instala y configura el sistema operativo Linux atendiendo a las necesidades y los recursos disponibles.
MEDIOS IMPRESOS	Teoría del diseño Corel Draw Edición de Fotografía Illustrator	NCL 291301015 Aplicar recursos de edición electrónica que cumplan las especificaciones del cliente y del medio electrónico NCL 260101010 Realizar eventos de comunicación de mercadeo, teniendo en cuenta las características y necesidades de los clientes NCL 260101025 Crear piezas de comunicación con base en la propuesta de comunicación del producto o servicio.	Elabora impresos comerciales según los conceptos de diseño y los requerimientos del cliente. Elabora publicaciones creativas satisfaciendo las necesidades del cliente Elabora campañas publicitarias acordes al público objetivo según los requerimientos y recursos disponibles. Realiza retoques fotográficos utilizando las herramientas propuestas. Realiza fotomontajes de acuerdo a los parámetros de calidad requeridos en la publicación.
REDES WINDOWS	Teoría de redes Construcción Configuración Administración Servicios	NCL 220501012 Implementar la estructura de la red de acuerdo con un diseño preestablecido a partir de normas técnicas internacionales NCL 220501013 Utilizar software para administrar redes de acuerdo a las normas internacionales NCL 220501005 Realizar mantenimiento correctivo que restablezca la conectividad entre los equipos	Instala cableado estructurado siguiendo las normas técnicas. Instala software de red de acuerdo con el diseño establecido. Configura el hardware y el software de redes garantizando su óptima funcionalidad. Administra los recursos de la red según los requerimientos preestablecidos. Instala software Linux para red de acuerdo con el diseño establecido. Realiza tareas de administración del sistema en modo consola y en entorno gráfico
EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL	Economía y Empresa Idea de Negocio Estudio Montaje Operación Expansión	210601003 Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa 240101001 Valorar las oportunidades de negocio y/o servicio según los requerimientos del mercado y las condiciones de la empresa consultora	Realiza investigación y análisis de mercados de acuerdo a las características del producto y del cliente objetivo. Elabora el plan de negocio para montaje de empresa viable de acuerdo a los requerimientos legales. Elabora estrategias administrativas y comerciales de acuerdo a las investigaciones y análisis de mercado realizados. Interpreta los estados financieros básicos de una empresa y calcula la rentabilidad de una inversión de acuerdo a los principios de las matemáticas financieras.

6.4 CONTABILIDAD Y FINANZAS

6.4.1 JUSTIFICACIÓN. El constante crecimiento de los sectores empresariales y comerciales en nuestra región demanda el manejo de gran cantidad de información a nivel contable y financiero. Tanto las grandes empresas como los medianos o pequeños negocios requieren que el manejo de esta información sea ágil, eficiente, ético y apegado a las normas legales vigentes.

De igual manera los sistemas informáticos que automatizan los procesos contables requieren ser manipulados por personas bien calificadas en el manejo de software de uso general y especializado y que al mismo tiempo tengan conocimientos en el área contable, financiera y legal que permitan que la información sea organizada y sistematizada con criterios claros y bajo la normatividad vigente. De esta realidad se desprende la pertinencia de la formación de técnicos laborales en Contabilidad y Finanzas altamente competitivos en conocimientos, con capacidad creativa y criterio ético que les permitan responder a las necesidades reales de esta región y contribuir a su desarrollo con un espíritu emprendedor.

Número de alumnos proyectado en cada ciclo académico: 90.

6.4.2 PERFIL. El técnico en Contabilidad y Finanzas es una persona competente en el área Contable y financiera de una empresa. Está capacitado en Sistemas, Contabilidad, Costos, Análisis financiero, legislación y en la creación de empresa.

6.4.3 ESTRATEGIA METODOLÓGICA. La metodología de este programa será presencial y enfocada en la estrategia de formación por proyectos.

6.4.4 ESTRUCTURA CURRICULAR

MODULOS	HORAS ASISTENCIALES DEL PROGRAMA	FORMACIÓN ÉTICA Y VALORES	HORAS DE TRAB. INDEPENDIENTE	TOTAL HORAS	CRÉDITOS
OFFICE	92	29	23	144	3
CONTABILIDAD SISTEMATIZADA	92	29	23	144	3
COSTOS	92	29	23	144	3
LEGISLACIÓN	92	29	23	144	3
ANÁLISIS FINANCIERO	92	29	23	144	3
EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL	92	29	23	144	3
PRÁCTICA EMPRESARIAL				240	5
TOTAL				1392	29

MODULO	EJES TEMÁTICOS	NORMAS DE COMPETENCIA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
OFFICE	Sistema Operativo Windows. Procesador de texto Word. Hoja de Cálculo Excel. Presentaciones Power Point. Internet.	NCL 210601012 Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa	Elabora diferentes tipos de documentos de acuerdo a los requerimientos empresariales. Crea hojas de cálculo con las fórmulas y funciones requeridas. Elabora presentaciones según los parámetros indicados. Utiliza la conexión a Internet para recibir y enviar información según requerimientos.
CONTABILIDAD	Documentos Registro Contable Libros Principales Contabilidad Sistematizada	NCL 210301019 Contabilizar los recursos de operación, inversión y financiación de acuerdo con las normas y políticas organizacionales. NCL 210301020 Preparar y presentar la información contable y financiera según normas legales y políticas organizacionales	Elabora documentos contables según las normas vigentes. Registra transacciones en forma manual y sistematizada según los requerimientos del software y la empresa. Realiza y presenta informes contables y financieros según requerimientos.
COSTOS	Introducción a Costos. Sistema de Costos por órdenes de producción. Costos por proceso- Costos Estándar. Análisis de variaciones. Proyecto aplicativo.	NCL 210601011 Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización. NCL 210601013 Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales. NCL 210101008 Costear la cadena de aprovisionamiento, distribución y transporte de acuerdo con los objetivos y estrategias del plan logístico. NCL 210101023 Controlar los inventarios según indicadores de rotación y métodos de manejo.	Procesa la información y contabiliza operaciones según requerimientos. Costea la cadena productiva según objetivos y políticas de la empresa. Controla los inventarios según indicadores de rotación y métodos de manejo.
ANÁLISIS FINANCIERO	Fundamentos financieros. Función Financiera Análisis Financiero y Control Evaluación Financiera Proyecto Financiero.	NCL 210301003 Analizar el riesgo crediticio de acuerdo con las políticas institucionales y normatividad vigente. NCL 210301019 Contabilizar los recursos de operación, inversión y financiación de acuerdo con las normas y políticas organizacionales. NCL 210301020 Preparar y presentar la información contable y financiera según normas legales y políticas organizacionales. NCL 210301021 Administrar el riesgo de la unidad de negocio de acuerdo con las políticas institucionales. NCL 210301028 Establecer las desviaciones de la programación frente a la ejecución del plan financiero. NCL 210301029 Analizar los resultados contables y financieros según los criterios de evaluación establecidos por la organización.	Realiza análisis de los resultados contables y financieros según criterios de la empresa. Proyecta informes contables y financieros según resultados históricos y requerimientos organizacionales. Determina la permanencia o eliminación de productos o servicios de acuerdo al punto de equilibrio.

EMPENDIMIENTO EMPRESARIAL	Economía y Empresa	210601003 Intervenir En El Desarrollo De Los Programas De Mejoramiento Organizacional Que Se Deriven De La Función Administrativa 240101001 Valorar las oportunidades de negocio y/o servicio según los requerimientos del mercado y las condiciones de la empresa consultora 240101002 Seleccionar la alternativa de prestación del servicio de consultoría de acuerdo con los requerimientos del mercado	Realiza investigación y análisis de mercados de acuerdo a las características del producto y del cliente objetivo. Elabora el plan de negocio para montaje de empresa viable de acuerdo a los requerimientos legales. Elabora estrategias administrativas y comerciales de acuerdo a las investigaciones y análisis de mercado realizados. Interpreta los estados financieros básicos de una empresa y calcula la rentabilidad de una inversión de acuerdo a los principios de las matemáticas financieras.
	Idea de Negocio		
	Estudio		
	Montaje		
	Operación		
	Expansión		
LEGIS- LACIÓN	Legislación comercial		
	Legislación laboral		
	Legislación Tributaria		

6.5 ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA

6.5.1 JUSTIFICACIÓN. El programa Electricidad y Electrónica se creó para brindar al sector eléctrico la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y humanas que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los estudiantes formación en las nuevas tecnologías de producción industrial. En las diferentes regiones del país se cuenta con potencial productivo en las áreas de la electricidad y la electrónica y su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector.

El programa para la ejecución del proceso de formación de COMPUCAR SYSTEMPLUS, está orientado hacia la adquisición por parte del estudiante, de las competencias necesarias requeridas por el sector Eléctrico, las cuales deben fomentar su capacidad creativa para resolver problemas, su carácter innovador para crear empresa, pero sobre todo: contribuir en la ejecución de proyectos eléctricos y electrónicos aplicando la normatividad vigente, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.

6.5.2 PERFIL. El técnico en Electricidad y Electrónica es una persona competente en el área de instalación, mantenimiento y reparación de redes eléctricas y equipos electrónicos y es capaz de desenvolverse como técnico competente e íntegro en dichos campos.

6.5.3 ESTRATEGIA METODOLÓGICA. La metodología de este programa será presencial y enfocada en la estrategia de formación por proyectos.

6.5.4 ESTRUCTURA CURRICULAR

MODULOS	HORAS ASISTENCIALES DEL PROGRAMA	FORMACIÓN ÉTICA Y VALORES	HORAS DE TRAB. INDEPENDIENTE	TOTAL HORAS	CRÉDITOS
OFFICE	92	29	23	144	3
REDES WINDOWS	92	29	23	144	3
ELECTRICIDAD BÁSICA	92	29	23	144	3
INSTALACIONES ELÉCTRICAS	92	29	23	144	3
ELECTRÓNICA	92	29	23	144	3
EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL	92	29	23	144	3
PRACTICA EMPRESARIAL				240	5
TOTAL				1104	23

MODULO	EJES TEMÁTICOS	NORMAS DE COMPETENCIA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
OFFICE Y TICS	Sistema Operativo Windows. Procesador de texto Word. Hoja de Cálculo Excel. Presentaciones Power Point. TICS	NCL 210601012 Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la unidad administrativa	Elabora diferentes tipos de documentos de acuerdo a los requerimientos empresariales. Crea hojas de cálculo con las fórmulas y funciones requeridas. Elabora presentaciones según los parámetros indicados. Utiliza las herramientas de Internet para socializar y comunicar información con seguridad.
REDES WINDOWS	Teoría de redes Construcción Configuración Administración Servicios	NCL 220501012 Implementar la estructura de la red de acuerdo con un diseño preestablecido a partir de normas técnicas internacionales NCL 220501013 Utilizar software para administrar redes de acuerdo a las normas internacionales NCL 220501005 Realizar mantenimiento correctivo que restablezca la conectividad entre los equipos	Instala cableado estructurado siguiendo las normas técnicas. Instala software de red de acuerdo con el diseño establecido. Configura el hardware y el software de redes garantizando su óptima funcionalidad. Administra los recursos de la red según los requerimientos preestablecidos.

ELECTRICIDAD	Introducción a la Electricidad Normas Eléctricas vigentes Planos eléctricos	NCL 280101008 Analizar circuitos eléctricos de acuerdo con el método requerido.	Identifica los circuitos eléctricos de acuerdo con los procedimientos establecidos. Soluciona problemas en los circuitos eléctricos aplicando leyes y métodos establecidos. Calcula los circuitos eléctricos con respecto a las variables y requerimientos establecidos. Diseña circuitos eléctricos siguiendo el método y procedimiento requerido y de acuerdo con las necesidades del cliente y la normatividad vigente Instala circuitos eléctricos acuerdo con el diseño establecido cumpliendo las normas de seguridad y procedimientos vigentes. Realiza medidas de verificación de funcionamiento en circuitos eléctricos de baja tensión, de acuerdo con el plan de pruebas establecido. Identifica la instrumentación utilizada en los circuitos eléctricos Interpreta las medidas realizadas en un circuito eléctrico. Presenta informe técnico de funcionamiento de los circuitos eléctricos cumpliendo políticas de calidad de la empresa. Cumple normas de seguridad industrial y ambiental en los procedimientos.
INSTALACIONES ELÉCTRICAS	Conductores eléctricos Calibración de conductores Resistencia eléctrica Empalmes eléctricos Instalaciones Redes	NCL 280101054 Instalar redes internas de acuerdo con el diseño eléctrico. NCL 280101005 Construir acometidas e instalar equipos de medida de energía eléctrica en baja tensión requeridos para el uso de instalaciones residenciales y comerciales.	Interpreta planos eléctricos de acuerdo con las normas técnicas y el diseño establecido. Selecciona materiales, herramientas, equipos de protección, accesorios e insumos de la instalación según especificaciones del diseño y normatividad. Alambra la instalación de una vivienda residencial de acuerdo con los planos de diseño, los acondicionamientos físicos y eléctricos necesarios, cumpliendo con la normatividad vigente. Diligencia solicitudes de permiso para ejecución de instalaciones en baja tensión. Reconoce y localiza la puesta a tierra y los sistemas de distribución e instalación de la caja del medidor. Instala el medidor de energía de acuerdo a los diagramas de conexión del fabricante y normas técnica vigentes.

ELECTRÓNICA	Naturaleza de la electricidad Circuito eléctrico Electromagnetismo Leyes y teoremas básicos de circuitos eléctricos Instrumentos de medida Componentes	NCL 280102033 Determinar el funcionamiento y las aplicaciones de los circuitos electrónicos.	Clasifica los elementos que constituyen los circuitos electrónicos analógicos y digitales según estándar normalizado. Describe los parámetros y magnitudes de los elementos analógicos y digitales utilizando documentación del fabricante. Identifica e interpreta los símbolos de los elementos electrónicos analógicos y digitales en un esquema o plano normalizado. Diferencia los diferentes bloques analógicos y digitales en un equipo determinado. Realiza el montaje de los elementos funcionales de un sistema electrónico. Describe el tipo, las características, el manejo, conexión y lectura de los instrumentos de medida para circuitos analógicos y digitales. Implementa circuitos electrónicos de acuerdo al plano establecido. Contrasta los elementos del circuito real con su esquema, plano o diagrama. Realiza el mantenimiento de los bloques funcionales de un circuito electrónico. Mide e interpreta magnitudes, variables y parámetros en circuitos analógicos y digitales. Realiza informes sobre los resultados de mediciones y operaciones en los circuitos electrónicos. Es cuidadoso, precavido, preciso y analítico durante todo el tiempo de la jornada académica o laboral
EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL	Economía y Empresa Idea de Negocio Estudio Montaje Operación Expansión	210601003 Intervenir En El Desarrollo De Los Programas De Mejoramiento Organizacional Que Se Deriven De La Función Administrativa 240101001 Valorar las oportunidades de negocio y/o servicio según los requerimientos del mercado y las condiciones de la empresa consultora 240101002 Seleccionar la alternativa de prestación del servicio de consultoría de acuerdo con los requerimientos del mercado	Realiza investigación y análisis de mercados de acuerdo a las características del producto y del cliente objetivo. Elabora el plan de negocio para montaje de empresa viable de acuerdo a los requerimientos legales. Elabora estrategias administrativas y comerciales de acuerdo a las investigaciones y análisis de mercado realizados. Interpreta los estados financieros básicos de una empresa y calcula la rentabilidad de una inversión de acuerdo a los principios de las matemáticas financieras.

ANEXO 32

GUÍA DE APRENDIZAJE, LISTA DE CHEQUEO Y CUESTIONARIO (F-GP-03)

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Código:	Fecha:	
Estructura curricular o Programa de Formación:	Duración etapa Lectiva	
	Duración etapa productiva	
	Duración Total Formación	
Módulo de Formación:	Duración:	
Unidad de Aprendizaje:	Duración:	
Modalidad(es) de formación:		
Resultados de Aprendizaje:		
Actividad de enseñanza - Aprendizaje - Evaluación:	Duración:	

2. INTRODUCCIÓN

3. PLANTEAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE

4. EVALUACIÓN

4. EVALUACIÓN		
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
Evidencias de conocimientos		
Responde preguntas sobre:	Define conceptos relacionados con:	TÉCNICA(S): INSTRUMENTO(S):
Evidencias de Desempeño		
		TÉCNICA(S): INSTRUMENTO(S):

5. AMBIENTES DE APRENDIZAJE, MEDIOS Y RECURSOS DIDÁCTICOS

--

6. GLOSARIO

--

7. BIBLIOGRAFÍA

--

Elaborada por:	Fecha:			
Ajustada por:	Fecha:			

ANEXO 33

CERTIFICADO DE ASISTENCIA (F-GP-04)



SYSTEM PLUS
Educación Técnica Para el Trabajo y el Desarrollo Humano

*lic. de Funcionamiento de carácter indefinido res. No 286
del 16 de junio de 2009 S.E.M Cartago*

HACE CONSTAR QUE:

Identificado(a) con _____ expedida en _____

ASISTIÓ AL CURSO DE:

Con una Intensidad Horaria de _____ Horas
Dado En Cartago Valle a los _____ días del mes _____

Sandra Milena Ramírez
Directora

Departamento del Valle del Cauca
Secretaría de Educación

Liliana Sanchez G
Secretaria

ANEXO 34

CONTRATO DOCENTES (F-GP-05)

SYSTEM-PLUS CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES INDEPENDIENTES

Entre los suscritos **SANDRA MILENA RAMIREZ VILLEGAS**, mayor de edad identificado(a) con la cédula de ciudadanía No 41.937.201 expedida en Armenia (Quindío) actuando en representación del Instituto PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO COMPUCAR **SYSTEM-PLUS LTDA.** Nit 836.000.100-1 y quien en adelante se denomina **EL CONTRATANTE**, cuyo domicilio es la ciudad de Cartago, Valle, ubicada en la Cra 5 No. 10-21 y por otra parte _____ mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. _____, persona plenamente capaz para obligarse y en ejercicio legal de sus derechos y obligaciones, cuyo domicilio es _____, actuando en nombre y representación propia, y quien para los efectos del siguiente documento se denomina **EL CONTRATISTA**, acuerdan celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales, en el cual se aplicaran las siguientes cláusulas: **PRIMERA – OBJETO.** **EL CONTRATISTA**, se obligara con **EL CONTRATANTE** a prestar servicios en calidad de Instructor en el área de SISTEMAS en el **INSTITUTO COMPUCAR SYSTEM-PLUS.** **SEGUNDA – INICIACION.** Este contrato tendrá como iniciación el día _____ fecha en la cual el contratista iniciará sus labores como instructor. **TERCERA – VALOR DEL CONTRATO.** El valor de este contrato será de _____. **CUARTA – FORMA DE PAGO:** El pago será en la finalización del contrato. **QUINTA: FINALIZACION DE CONTRATO:** El contrato finalizará el día _____. **SEXTA: CLAUSULA PENAL.** El incumplimiento por parte del contratante para facilitar la labor a realizar por el instructor será calificado como incumplimiento a este contrato lo cual acarreará el pago total de la suma adeudada en el momento del incumplimiento. De igual forma el incumplimiento de Contratista en la realización de las labores o también en la entrega de toda clase de información perteneciente al objetivo de la institución será motivo para la cancelación del contrato sin derecho a reclamar valor adeudado; esto se realizará previa demostración de los hechos. **SEPTIMA – EXCLUSIÓN DEL REGIMEN LABORAL.** Queda claramente entendido que no existirá relación laboral alguna entre el **CONTRATANTE** y el **CONTRATISTA** o el personal que este último utilice en la ejecución del objeto de este contrato. **OCTAVA – CESION DEL CONTRATO.** **EL CONTRATISTA** no podrá ceder parcial ni totalmente la ejecución de este contrato a un tercero salvo la previa autorización expresa de **EL CONTRATANTE.** **NOVENA – DOMICILIO CONTRACTUAL.** Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será en la ciudad de Cartago y las notificaciones de las partes serán recibidas en la Carrera 5 No 10 – 21 o en la dirección que el **CONTRATISTA** aporta en su hoja de vida. **DECIMA - PRIMERA CLAUSULA COMPROMISORIA.** Toda controversia o diferencia relativas a este contrato, su ejecución, liquidación, se resolverá en primera instancia por un proceso conciliatorio compuesto por el contratista, el contratante y dos representantes neutros, en caso de no resolverse por un tribunal de arbitramento designado por abogados al servicio del

contratante, el tribunal se sujetará a lo dispuesto en el decreto 1818 de 1998 o estatuto orgánico de los sistemas alternos de solución de conflictos y demás normas concordantes dispuestas en el decreto.

Para constancia de lo anterior se firma en Cartago Valle, a los _____ () días del mes de _____ del 20____.

SANDRA MILENA RAMIREZ V.
C.C. # 41.937.201 de Armenia
CONTRATANTE

CONTRATISTA

ANEXO 35

FORMATO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE (F-GP-06)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.										Código: F-GP-06	
											Versión: 01	
	FORMATO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE										Fecha: 15/08/2012	
											Página 1 de 1	

										SEGUIMIENTO DE EVIDENCIAS									
										NIVEL									
										MÓDULO									
ACTIVIDADES										FECHA		EVIDENCIA							
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			

	NOMBRE	ACTIVIDAD			ACTIVIDAD			ACTIVIDAD			ACTIVIDAD			ACTIVIDAD		
		COMPETENCIAS			COMPETENCIAS			COMPETENCIAS			COMPETENCIAS			COMPETENCIAS		
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																

Copia no controlada															1 de 1	
---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------	--

ANEXO 36

EVALUACIÓN DOCENTE (F-GP-07)

DOCENTE:			NIVEL:
DOMINIO	No.	PREGUNTA	OPCIÓN DE RESPUESTA
I	1	¿Inscribiría con gusto otra actividad académica con este docente?	a) Sí b) No
	2	¿El docente promovió en usted la argumentación o la reflexión crítica?	a) Sí b) No
	3	¿El docente promovió la adquisición de diferentes herramientas para su aprendizaje autónomo?	a) Sí b) No
	4	¿Con este docente aprendió con suficiencia y a profundidad lo tratado en las actividades académicas?	a) Sí b) No
II	5	¿El docente preparó adecuadamente cada sesión o actividad?	a) Nunca b) A veces c) Frecuentemente d) Siempre
	6	¿El docente se esforzó por que usted aprendiera?	a) Nunca b) A veces c) Frecuentemente d) Siempre
	7	¿El docente inspiró o motivó su interés por los temas tratados?	a) Sí b) No
	8	¿El docente propició que usted encontrara conexiones de los temas tratados con otros contextos o con otros contenidos de su plan de estudios?	a) Sí b) No
III	9	¿El docente mostró agrado y entusiasmo por su labor de enseñanza?	a) Nunca b) A veces c) Frecuentemente d) Siempre
	10	¿El docente respetó las reglas y fechas acordadas para las actividades académicas incluidas las evaluaciones?	a) Nunca b) A veces c) Frecuentemente d) Siempre

	11	¿El docente dedicó tiempo suficiente o adecuado para asesorar, orientar y aclarar dudas?	a) Nunca b) A veces c) Frecuentemente d) Siempre
	12	¿El docente fue respetuoso con usted y tolerante con sus puntos de vista?	a) Nunca b) A veces c) Frecuentemente d) Siempre
	13	¿El docente fue justo e imparcial durante las actividades académicas?	a) Nunca b) A veces c) Frecuentemente d) Siempre
IV	14	¿El docente adecuó o modificó sus métodos de enseñanza según las necesidades de los estudiantes?	a) Nunca b) A veces c) Frecuentemente d) Siempre
	15	¿Las evaluaciones hechas por el docente lo condujeron a mejorar su aprendizaje?	a) Nunca b) A veces c) Frecuentemente d) Siempre
	16	¿Los resultados de las evaluaciones fueron un reflejo adecuado de su aprendizaje?	a) Nunca b) A veces c) Frecuentemente d) Siempre
V	17	El desempeño global de este docente fue:	a) Muy bajo b) Bajo c) Alto d) Muy alto

1. ¿Cuál fue el aspecto que más lo impactó o la principal fortaleza del docente que le ayudó a aprender en las actividades académicas?

2. ¿Qué podría haber hecho adicionalmente el docente para mejorar su aprendizaje o cuál es el aspecto en el que el docente debería mejorar su proceso de enseñanza?

ANEXO 37

INFORME DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS (F-GP-08)

	COMPCAR SYSTEM PLUS LTDA.						Código: F-GP-08	
							Versión: 01	
	INFORME DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS						Fecha: 15/08/2012	
							Página 1 de 1	

CALIFICACIÓN POR COMPETENCIAS

NIVEL:		HORARIO:	
PROFESOR:		TRIMESTRE:	

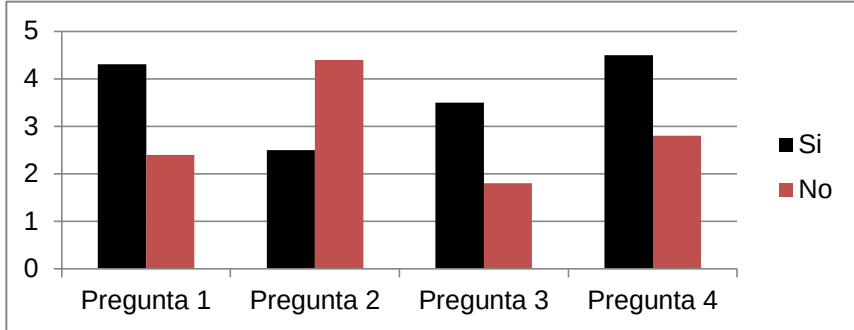
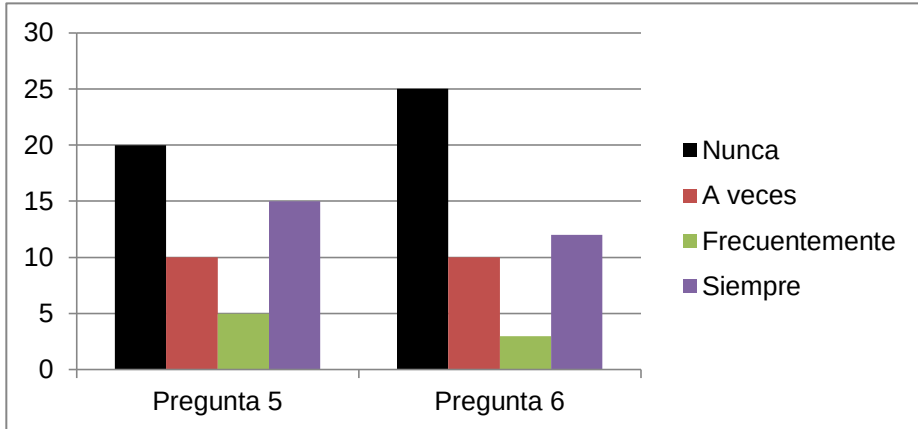
NOMBRE MÓDULO		CALIFICACIONES								PROYECTO		
NOMBRE ESTUDIANTE	%Cmpt	% Asist	%Cmpt	% Asist	%Cmpt	% Asist	%Cmpt	% Asist	%Cmpt	% Asist	%Cmpt	Asis

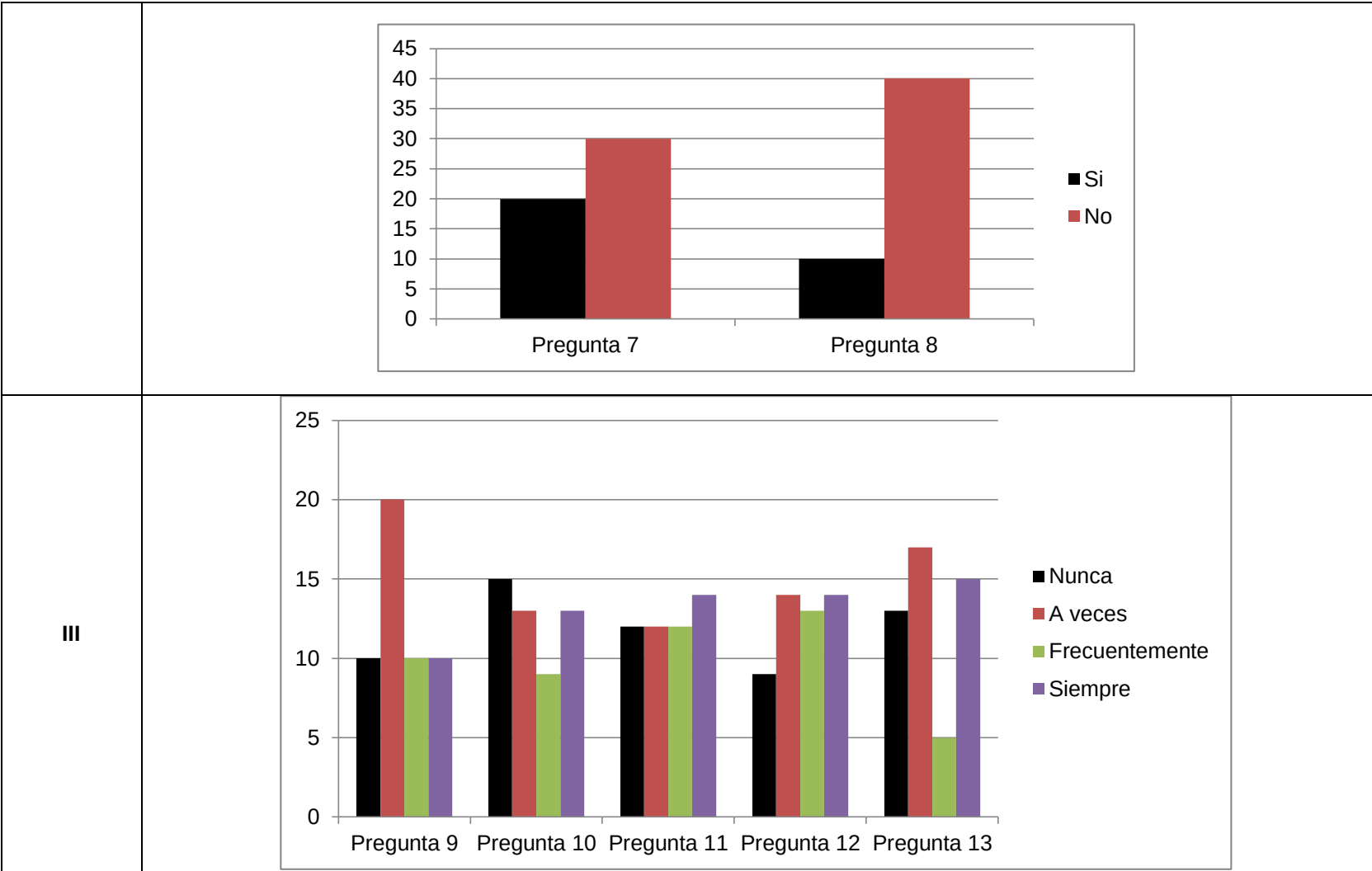
FIRMA DOCENTE	Porcentaje mínimo: 70%
---------------	------------------------

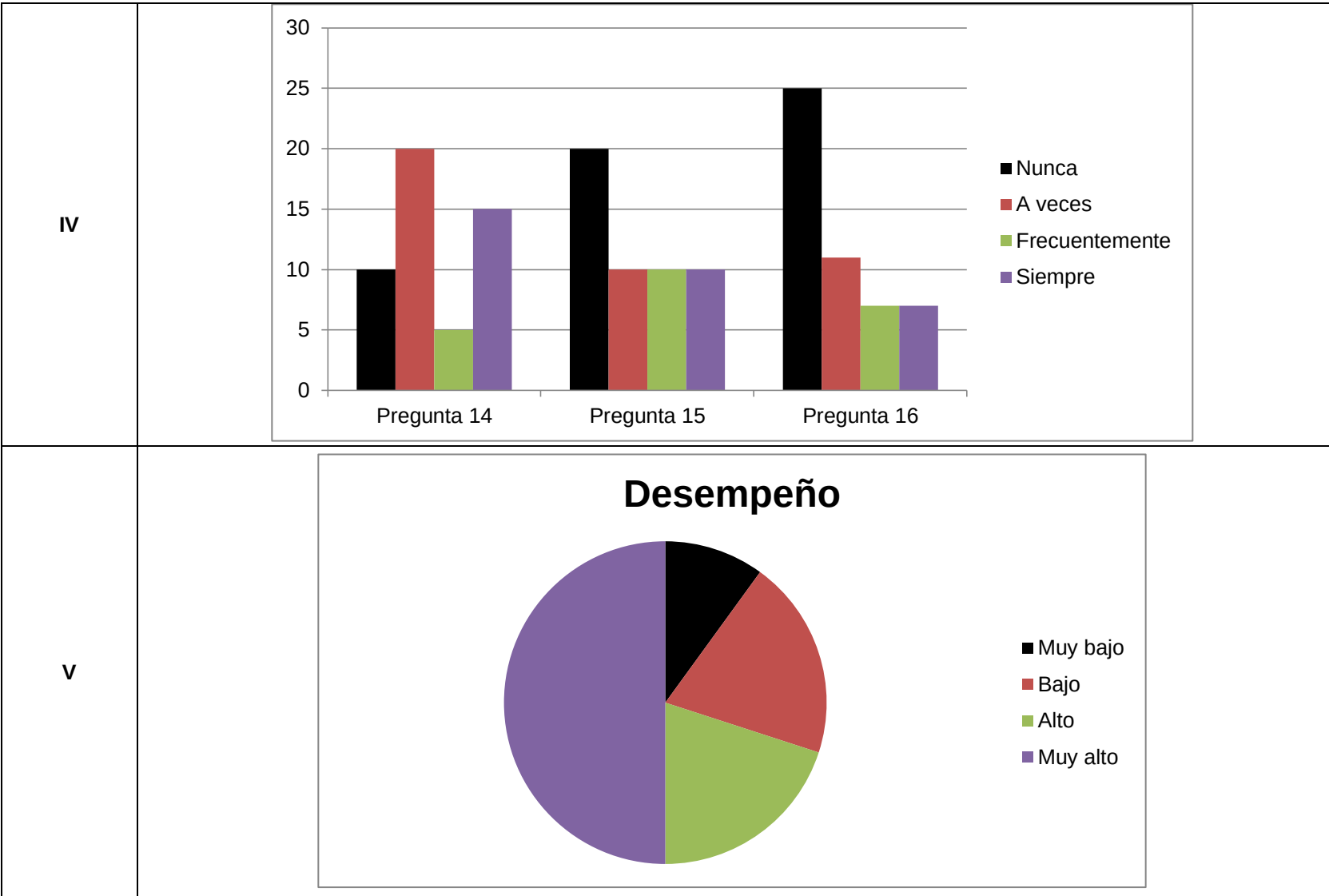
Copia no controlada 1 de 1

ANEXO 38

RESULTADOS EVALUACIÓN DOCENTE (F-GP-09)

DOCENTE:		NIVEL:															
DOMINIO	DESEMPEÑO (Se tabulan los resultados de la evaluación docente y se expresan gráficamente, a través de barras en los dominios del I al IV y circular en el dominio V, como se puede ilustrar a continuación)																
I	 <table><caption>Data for Dominio I Chart</caption><thead><tr><th>Pregunta</th><th>Si</th><th>No</th></tr></thead><tbody><tr><td>Pregunta 1</td><td>4.3</td><td>2.4</td></tr><tr><td>Pregunta 2</td><td>2.5</td><td>4.4</td></tr><tr><td>Pregunta 3</td><td>3.5</td><td>1.8</td></tr><tr><td>Pregunta 4</td><td>4.5</td><td>2.8</td></tr></tbody></table>		Pregunta	Si	No	Pregunta 1	4.3	2.4	Pregunta 2	2.5	4.4	Pregunta 3	3.5	1.8	Pregunta 4	4.5	2.8
Pregunta	Si	No															
Pregunta 1	4.3	2.4															
Pregunta 2	2.5	4.4															
Pregunta 3	3.5	1.8															
Pregunta 4	4.5	2.8															
II	 <table><caption>Data for Dominio II Chart</caption><thead><tr><th>Pregunta</th><th>Nunca</th><th>A veces</th><th>Frecuentemente</th><th>Siempre</th></tr></thead><tbody><tr><td>Pregunta 5</td><td>20</td><td>10</td><td>5</td><td>15</td></tr><tr><td>Pregunta 6</td><td>25</td><td>10</td><td>3</td><td>12</td></tr></tbody></table>		Pregunta	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	Pregunta 5	20	10	5	15	Pregunta 6	25	10	3	12
Pregunta	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre													
Pregunta 5	20	10	5	15													
Pregunta 6	25	10	3	12													





ANEXO 39

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR (F-BC-01)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR
PERIODO ____

FECHA	ACTIVIDAD A REALIZAR	COSTO ACTIVIDAD	OBJETIVO
COSTO TOTAL ACTIVIDADES DEL PERIODO			

ANEXO 40

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y MANIFESTACIONES DE SATISFACCIÓN (F-BC-02)

FECHA:	<table border="1"><tr><td>día</td><td>mes</td><td>año</td></tr></table>	día	mes	año	<i>Sus inquietudes y comentarios son de interés para nosotros. ¡Ayúdenos a seguir creciendo!</i>		
día	mes	año					
Felicitación:	☐	Sugerencia:	☐	Queja:	☐	Consecutivo (para uso institucional):	
<i>Describa brevemente la situación:</i>							
Nombres y apellidos: _____ Padre de Familia: ☐ Estudiante: ☐ Curso: _____ Otro: _____ Teléfono: _____ E-mail: _____ Firma: _____							

Por Favor enviar este formulario diligenciado al correo instructorbayer@gmail.com ¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 41

INFORME DE ACTIVIDADES EJECUTADAS (F-BC-03)

INFORME DE ACTIVIDAD

1. Información General	
Nombre de la actividad:	
Tipo de Actividad:	
Duración:	
Dirigido a:	
Fecha de realización:	
Número de participantes:	
Responsable técnico:	
Facilitadores:	
Lugar:	

1.Dimensión:

2. Objetivo de la Actividad

3. Desarrollo de la actividad

4. Análisis y Conclusiones

5. Compromisos

6. Listado de asistencia (Anexo)

7. Registro fotográfico - Video (Anexo)

ANEXO 42

FORMATO BASE DE DATOS ESTUDIANTES (F-BC-04)

[illegible]

Copia no controlada

1 de 1

ANEXO 43

FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (F-BC-05)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.											Código: F-BC-05	
												Versión: 01	
	FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN											Fecha: 15/08/2012	
												Página 1 de 1	
Encuesta Institucional													
GRUPO	PROGRAMA ACADÉMICO	PROM	MATERIAL DIDÁCTICO AULAS EQUIPOS	PROM	INSTRUCTOR Punt., Metod, Trat o pers.	PROMEDIO punt, metod, trato			Desde su punto de vista, ¿Qué aspecto requiere mejorar System Plus en este momento?			Propuestas y Observaciones	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
Copia no controlada													
												1 de 1	

ANEXO 44

INFORME DE ESTRATEGIAS COMERCIALES (F-CO-01)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.						Código: F-CO-01	
							Versión: 01	
	INFORME ESTRATEGIAS COMERCIALES						Fecha: 15/08/2012	
							Página 1 de 1	
SOLICITUD DE RECURSOS ACTIVIDADES MERCADEO								
FECHA DE SOLICITUD								
ACTIVIDAD								
Número de solicitud								
FECHA ACTIVIDAD	ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL	ACTIVIDAD PLANEADA	VALOR PRESUPUESTO	VALOR SOLICITADO			OBJETIVO ESPERADO	SALDO EN PRESUPUESTO
				Cantidad	Valor Unitario	Valor Total		
			\$ 0			\$ 0		\$ 0
				VALOR SOLICITADO			\$ 0	
Copia no controlada								

1 de 1

ANEXO 45

CRONOGRAMA DE CERTIFICACIÓN ESTUDIANTIL (F-RC-01)

CURSO:		CERTIFICADO:				
FECHA	RESPONSABLE	ACTIVIDADES PLANIFICADAS	EJECUCIÓN		CONCLUSIONES / COMPROMISOS	FIRMA DOCENTE
			SI	NO		

ANEXO 46

INFORME DE PROYECTOS, CERTIFICADO DE PRÁCTICA, COMPETENCIAS Y EVALUACIONES FINALES (F-RC-02)

		Id:		Nombre:	
Nivel	Horario	Trim	Año	Fecha fin	Id Prof.
Materias					
% Compet. y Asist.					
Materias					
% Compet. y Asist.					
Materias					
% Compet. y Asist.					
Materias					
% Compet. y Asist.					
Materias					
% Compet. y Asist.					
Materias					
% Compet. y Asist.					

Coordinador Académico: _____

ANEXO 47

FORMATO HOJA DE MATRICULA (F-RC-03)

 SYSTEM PLUS Educación Técnica Para el Trabajo y el Desarrollo Humano		FICHA DE MATRICULA			
		NOMBRE			
Datos Personales		FECHA			
C.C.		Dirección:			
Ciudad:		Teléfonos		Nivel Aca:	
Fec. Nac:		Empresa:		Tel. Empr.	
Ingreso:		Cargo:			
Observ:					
Datos del Acudiente					
C.C. o NIT		Nombre:			
Dirección:					
Ciudad:		Telefonos			
Datos del Crédito					
Crédito:		Fecha:		Valor Tot:	
Descto:		Recargos:	\$	Saldo:	
Concepto:					
Cuota	Fecha Progr.	Valor Prog.	Fecha Pago	Valor Pago	Factura
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

ANEXO 48

FORMATO DE ENTREGA DE MATERIALES (F-RC-04)

ARTÍCULO:			REFERENCIA:			
EXISTENCIA EN ALMACÉN:			MÍNIMA:	MÁXIMA:	NO APLICA:	

FECHA DE ENTREGA			NOMBRE ESTUDIANTE	CÓDIGO ESTUDIANTE	SALIDA CANTIDAD	SALDO CANTIDAD
DD	MM	AAAA				

VERIFICACIÓN POR PARTE DE TESORERÍA					
FECHA DE LA VISITA	CANTIDAD ENCONTRADA	CANTIDAD FALTANTE	OBSERVACIONES	NOMBRE DEL TESORERO (A)	FIRMA DEL TESORERO (A)

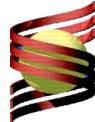
ANEXO 49

INFORME FINAL DE COMPETENCIAS (F-RC-05)

		COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.								Código: F-RC-05	
										Versión: 01	
		INFORME FINAL DE COMPETENCIAS								Fecha: 06/09/2012	
										Página 1 de 1	
NIVEL :											
No	NOMBRE	% COMPET	% ASISTEN	% COMPET	% ASISTEN	% COMPET	% ASISTEN	% COMPET	% ASISTEN	% COMPET	% ASISTEN
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
Copia no controlada		1 de 1									

ANEXO 50

PRESUPUESTO (F-CF-01)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.												Código: F-CF-01
													Versión: 01
	PRESUPUESTO												Fecha: 06/09/2012
													Página 1 de 1

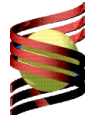
Gastos Generales Presupuestados para el periodo:													
EGRESOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GASTOS OPERATIVOS													
Arriendos													0
Arriendo de software y PCS													0
Servicios Públicos y canal dedicado													0
Teléfonos													0
internet													0
Celulares													0
Aseo y Cafetería													0
Papelería													0
Transporte y acarreo													0
Mantenimiento Locativo													0
Mantenimiento de Equipos													0
Impuestos y Camara de Comercio													0
Gastos Bancarios/intereses													0
Servicios contables													0
Seguridad, alarma, vigilancia													0
SUBTOTALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gastos Personal Administrativo													0
Sueldos													0
Servicios													0
capacitacion docente y bienestar u													0
Atención al Personal													0
Dotacion de uniformes													0
Prestaciones Sociales													0
SUBTOTALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Gastos Directos para los Programas														0
Costos docentes hora cátedra														0
Atención a docentes														0
Publicidad														0
SUBTOTALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros gastos	vrs de referencia													0
Compra de Equipos y Muebles														0
Seguro estudiantil/CARNETS														0
Suscripción a revistas y periodicos														0
SUBTOTALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INVERSIONES							0							0
GRAN TOTAL EGRESOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIFERENCIA														0
ingresos proyectados														0
Copia no controlada														1 de 1

ANEXO 51

INFORME CONTABLE Y FINANCIERO (F-CF-02)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.					Código: F-CF-02				
						Versión: 01				
	INFORME CONTABLE Y FINANCIERO					Fecha: 06/09/2012				
						Página 1 de 2				
ESTADO DE RESULTADOS (Cifras en miles de pesos)										
PERIODO :	VALOR	AV	VALOR	AV	AH	VALOR	AV	AH		
Ventas										
Costo de Ventas										
Utilidad Bruta										
Gastos administrativos y gastos por vent										
Utilidad Operativa										
Otros Ingresos										
Otros Egresos										
Utilidad antes de impuestos										
Impuesto de renta (33%)										
Utilidad neta										
Reserva legal (10%)										
Utilidad del ejercicio										
BALANCE GENERAL (Cifras en miles de pesos)										
FECHA DE CORTE:										
ACTIVO		AV	ACTIVO		AV	AH	ACTIVO		AV	AH
CORRIENTES			CORRIENTES				CORRIENTES			
Disponible										
Inversiones										
Deudores clientes										
Inventarios										
Total Activo Corriente										
FIJOS			FIJOS				FIJOS			
Terrenos										
Construcciones y edificaciones										
Maquinaria y equipo										
Equipo de oficina										
Equipos de cómputo										
Flota y equipo de transporte										
Copia no controlada									1 de 2	

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.					Código: F-CF-02		
						Versión: 01		
	INFORME CONTABLE Y FINANCIERO					Fecha: 06/09/2012		
						Página 2 de 2		
Depreciación acumulada								
Total Activos Fijos								
OTROS			OTROS			OTROS		
Gastos pagados por anticipado								
Intangibles								
Total Otros Activos								
TOTAL ACTIVOS		\$ 0		\$ 0		\$ 0		
PASIVOS		AV	PASIVOS	AV	AH	PASIVOS	AV	AH
CORRIENTES			CORRIENTES			CORRIENTES		
Obligaciones Financieras								
Proveedores								
Cuentas por pagar								
Impuestos, gravámenes y tasas								
Total Pasivo Corriente								
NO CORRIENTES			NO CORRIENTES			NO CORRIENTES		
Obligaciones Financieras								
Costos y gastos por pagar								
Total Pasivos no Corrientes								
TOTAL PASIVOS								
PATRIMONIO		AV	PATRIMONIO	AV	AH	PATRIMONIO	AV	AH
Capital Social								
Utilidad o Pérdida acumulada								
Reserva Legal								
TOTAL PATRIMONIO								
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		\$ 0		\$ 0		\$ 0		
Copia no controlada							2 de 2	

ANEXO 52

REGISTRO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES (F-GR-01)

FECHA:	DD	MM	AAAA	PROVEEDOR:			
C.C. O NIT:							
SERVICIOS O PRODUCTOS OFRECIDOS:							
CRITERIO DE EVALUACIÓN				PUNTAJE			
Cumple con los requisitos legales. EVALÚE LOS REQUISITOS DE LEY QUE APLICAN. (DIAN, Cámara de Comercio, Registro Sanitario.)				SI 20 Puntos. Continúe con la evaluación.		NO 0 Puntos. Proveedor NO CONFIABLE .	
Calidad del producto.				CUMPLE 20 Puntos.		PARCIALMENTE 10 Puntos.	
Garantía.				SI 15 Puntos.		NO 0 Puntos.	
Precios.				BAJOS 15 Puntos.		NORMALES 5 Puntos.	
Plazo de pago.				CREDITO 10 Puntos.		CONTADO 5 Puntos.	
Tiempo de entrega.				INMEDIATO 10 Puntos.		DE 5 A 15 DÍAS 5 Puntos.	
Certificación de calidad.				SI 10 Puntos.		EN PROCESO 5 Puntos.	
				PUNTAJE TOTAL:			
				CLASIFICACIÓN:			
DESCRIPCIÓN DE CLASIFICACIÓN							
MUY CONFIABLE (ENTRE 100 y 80 puntos) Ingresa al listado de proveedores y se aplica reevaluación una vez al año.		CONFIABLE (ENTRE 79 y 60 puntos) Ingresa al listado de proveedores y se aplica reevaluación una vez al año.		ACEPTABLE (ENTRE 59 y 35 puntos) Ingresa al listado de proveedores y se aplica reevaluación dos veces al año.		NO CONFIABLE (ENTRE 34 y 0 puntos) No será tenido en cuenta. Se tendrá en cuenta siempre y cuando sea proveedor único y se propondrá plan de mejora.	
PLAN DE MEJORA PROPUESTO							
ACTIVIDAD PROPUESTA				FECHA DE VERIFICACIÓN		VERIFICADO POR	
						NOMBRE	FIRMA
OBSERVACIONES:							

Elaborado por:		Aprobado:	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	

ANEXO 53

LISTADO DE PROVEEDORES (F-GR-02)

LÍNEA DE PRODUCTOS	CRÍTICO		PROVEEDOR	PERSONA CONTACTO	TELÉFONO	FAX	E-MAIL	FECHA DE REGISTRO		
	SI	NO						DD	MM	AAAA

Elaboró:
Firma
Nombre:
Cargo:
Fecha:

ANEXO 54

PLAN DE MANTENIMIENTO (F-GR-03)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.															Código: F-GR-03											
																Versión: 01											
	PLAN DE MANTENIMIENTO															Fecha: 06/09/2012											
															Página 1 de 1												

															Fecha Diligenciamiento:											
ACTIVIDAD: A= Aseo, D= Desinfección, CP= Control de plagas, MG= Mantenimiento General, MP= Mantenimiento Preventivo															FRECUENCIA: D= Diaria, S= Semanal, Q= Quincenal, M= Mensual, SM= Semestral											

ÁREAS, DEPENDENCIAS O EQUIPOS	ACTIVIDAD					RECURSOS	RESPONSABLE(S)	FRECUENCIA	MESES																											
	A	D	CP	MG	MP				ENERO					FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO						
									SEMANA					SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA						
								D	S	Q	M	SM	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
SALONES																																				
AULAS ESPECIALES																																				
BAÑOS																																				
OFICINAS																																				
PASILLOS/ZONAS LIBRES																																				

ANEXO 55

FACTURA DE VENTA (F-GR-04)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: F-GR-04
		Versión: 01
	FACTURA DE VENTA	Fecha: 06/09/2012
		Página 1 de 1



FACTURA DE VENTA

Numero:

ORIGINAL

Fecha:

Cliente:

CC/Nit:

Concepto:

Valor letras:

Valor \$:

Forma Pago:

Servicio Excluidos de IVA Art. 476 Numeral E.T.
Resolución DIAN No. 160000092768 Fecha: 2012/08/13
Numeración Habilitada desde 15916 hasta 20000

IMPRESOS GUADALUPE - HERNANDO RODRIGUEZ NIT. 2.909.648-2 - TEL. 2123175 CARTAGO V.

Copia no controlada

1 de 1

ANEXO 56

ORDEN DE COMPRA (F-GR-05)

PROVEEDOR:						ORDEN N°:				
FECHA DE SOLICITUD:		DD	MM	AAAA	COTIZACIÓN:				FECHA DE ENTREGA: DD MM AAAA	

Solicitamos el despacho de la siguientes mercancía o servicio para la fecha establecida.

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
SUB TOTAL \$				
IVA \$				
VALOR TOTAL \$				
CONDICIONES DE PAGO:	ANTICIPO ☐ CONTRAENTREGA ☐ CRÉDITO ☐			

Realizar factura a nombre de: **Computar SystemPlus Ltda. NIT = 836.000.100-1**

Elaborado:

VERIFICACIÓN DE RECIBIDO				
Espacio reservado para diligenciar al momento de recibir la mercancía o el servicio				
ASPECTOS A VERIFICAR EN EL MOMENTO DE RECIBIR LA MERCANCÍA O SERVICIO		Factura N°	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
CONDICIONES ADECUADAS DE EMPAQUE Y TRANSPORTE (para mercancías)				
FECHA PACTADA DE ENTREGA DE LA MERCANCÍA O PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
CANTIDAD SOLICITADA				
ESPECIFICACIONES DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS (DESCRIPCIÓN)				
PRECIO				
TOTALIDAD DE LA ORDEN DE COMPRA				
Observaciones:		RECIBIDO Y VERIFICADO		
		Firma:		
		Nombre:		
		Cargo:		
		Fecha:		

ANEXO 57

HOJA DE VIDA DE EQUIPOS (F-GR-06)

No. de Pc:	
Fecha:	

1. DATOS DEL EQUIPO:

Marca :		Proveedor :		Modelo:	
----------------	--	--------------------	--	----------------	--

2. CONFIGURACIÓN ACTUAL HARDWARE:

Placa - inventario						Marca Monitor			
Modelo CPU						Serial Monitor			
Serial CPU						Modelo Monitor			
Manual de Operación	SI	NO	Corriente Eléctrica	110V	220V				
Procesador			Velocidad			Serial Teclado			
Memoria RAM			Velocidad			Mouse		Serial	
Disco Duro marca		Capacidad		Tecnología		Marca Impresora		Modelo Impresora	
				IDE		SCSI			
Tarjeta de Video						Serial impresora			
Disco drive 3.5						Otros dispositivos		Serial	
CDROM									
Unidad DVD									
Fecha de Adquisición									

3. CONFIGURACION DE LA RED:

Nombre del Equipo	En red (Si/ No)	Dirección IP	Dirección MAC	Marca	Velocidad

4. SOFTWARE INSTALADO:

5. TIPOS DE MANTENIMIENTOS

Nro.	Descripción	Versión	Mantenimiento		
			Tipo de Mantenimiento (Preventivo / Correctivo)		
1.	ADOBE FLASH PLAYER		Fecha (dd/mm/aaaa)		Realizó
2.	ADOBE READER		Observaciones		
3.	COMPATIBLY PACK				
4.	COMPRESOR WIN RAR				
5.	DIGITAL PERSON				
7.	JAVA (TM)		Mantenimiento		
8.	LASER JET		Tipo de Mantenimiento (Preventivo / Correctivo)		
9.	MICROSOFT .NET		Fecha (dd/mm/aaaa)		Realizó
10.	MICROSOFT .NET		Observaciones		
11.	MICROSOFT OFFICE				
12.	MOZILLA FIREFOX				
13.	NOD 32 ANTIVIRUS				
14.	NOD 32 ANTIVIRUS				
15.	WIN ZIP		Mantenimiento		
16.	LASER JET		Tipo de Mantenimiento (Preventivo / Correctivo)		
17.	PAQUETE DE IDIOMA		Fecha (dd/mm/aaaa)		Realizó
18.	PAQUETE DE IDIOMA		Observaciones		
19.	PAQUETE DE IDIOMA				
20.	USB DISK SECURITY				

6. UBICACIÓN ACTUAL:

Usuario responsable	Entidad	Área/ Unidad	Fecha asignación	Firma	Fecha de devolución	Firma

7. RECOMENDACIONES:

ANEXO 58

PLANILLA DE SERVICIOS GENERALES (F-GR-07)

ÁREA O DEPENDENCIA:	
----------------------------	--

FECHA			ACTIVIDAD REALIZADA	PERSONA QUE EJECUTÓ LA ACTIVIDAD	NOVEDADES PRESENTADAS	PERSONA QUE VERIFICÓ LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
DD	MM	AAAA					

ANEXO 59

TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME (F-GR-08)

FECHA DE DEVOLUCIÓN:	DD	MM	AAAA	ORDEN DE COMPRA N°:		DEVOLUCIÓN N°:	
PROVEEDOR:						FACTURA N°:	
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN						

OBSERVACIONES O MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN:
FECHA DE COMPROMISO PARA LA REPOSICIÓN DE LOS ARTÍCULOS DEVUELTOS: DD MM AAAA

PERSONA QUE HACE LA DEVOLUCIÓN: FIRMA: NOMBRE:	PERSONA QUE RECIBE POR PARTE DEL PROVEEDOR: FIRMA: NOMBRE:
--	--

216

CONTROL DE PAGOS (F-GR-09)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.	Código: F-GR-09
		Versión: 01
	CONTROL DE PAGOS	Fecha: 06/09/2012
		Página 1 de 1



Informe General Pagos Pendientes

FECHA:

[illegible]

TOTAL: 0

Copia no controlada

1 de 1

ANEXO 61

ACUERDO DE PAGO (F-GR-10)

Deudor(es): _____, con cédula _____
Acreedor: _____, representante legal: _____

Entre los suscritos, Deudor y Acreedor, mediante este documento suscribimos un Convenio de Pago que se regirá por las siguientes cláusulas:

Primera. Deuda: El deudor reconoce deber al acreedor una obligación por el valor de _____ (\$ _____), que corresponde a los siguientes conceptos: _____

Segunda. Acuerdo de Pago: Debido al incumplimiento del Deudor en el pago de la obligación al Acreedor, se acuerda de mutuo acuerdo el siguiente plan de pagos:

_____ (se detalla la forma de pago, cuotas, montos, fechas de pago, intereses sobre el capital, etc.)

Tercera. Proceso Judicial y Suspensión (*opcional si hay demanda*): La obligación morosa relacionada en el punto primero, está siendo cobrada mediante proceso judicial que cursa en el Juzgado ____ civil ____ de la ciudad de _____. Cuando el deudor pague la primera cuota de este acuerdo, el Acreedor solicitará al Juez la suspensión del proceso judicial hasta cuando se normalice la obligación morosa. El proceso judicial se activará inmediatamente en caso que el Deudor incumpla este Convenio de Pago.

Cuarta. Condición Resolutoria: Si el Deudor incumple cualquiera de los plazos y montos fijados, el Acreedor puede inmediatamente iniciar con las acciones de cobro judicial por los montos adeudados.

Se suscribe dos ejemplares a los ____ días del mes de _____ del _____.

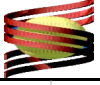
Firmas (*Firman Deudor y Acreedor*)

Deudor

Acreedor

ANEXO 62

EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES (F-GR-11)

	COMPUCAR SYSTEM PLUS LTDA.				Código: F-GR-11	
					Versión: 01	
	EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES				Fecha: 06/09/2012	
					Página 1 de 1	

EVALUACIÓN	☐	REEVALUACIÓN	☐
------------	--------------------------	--------------	--------------------------

IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR						
NOMBRE:						
Producto o Servicio suministrado:						
INFORMACIÓN BASE PARA LA EVALUACIÓN						
PERÍODO EVALUADO:	DESDE: MM / AAAA	HASTA: MM / AAAA	FECHA EVALUACIÓN DD / MM / AAAA			
DATOS REQUERIDOS	CANTIDAD	CRITERIOS EVALUADOS				% ÉXITOS
Total de órdenes de compra, servicios o solicitudes a evaluar durante el período						
Órdenes de compra, servicios o solicitudes recibidas a tiempo		1. CUMPLIMIENTO ENTREGA				#i DIV/0!
Órdenes de compra, servicios o solicitudes que cumplieron especificaciones		2. CALIDAD				#i DIV/0!
Órdenes de compra, servicios o solicitudes que cumplieron con precio acordado		3. PRECIO				#i DIV/0!
Solicitudes, comunicaciones, pedidos o garantías respondidas		4. SERVICIO POSTVENTA				#i DIV/0!
		Deficiente Éxitos <50%	Aceptable Éxitos entre 50% y 70%	Sobre-saliente Éxitos entre 70% y 90%	Excelente Éxitos >90%	
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	Peso relativo	0 puntos	3 puntos	4 puntos	5 puntos	RESULTADO
1. CUMPLIMIENTO ENTREGA	50%	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!
2. CALIDAD	30%	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!
3. PRECIO	10%	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!
4. SERVICIO POSTVENTA	10%	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!	#i DIV/0!
					TOTAL	#i DIV/0!

PUNTAJES DE CALIFICACIÓN:						
Cumplimiento entrega:	Puntaje máximo	10				
Calidad:	Puntaje máximo	6				
Precio:	Puntaje máximo	2				
Servicio postventa:	Puntaje máximo	2				
Puntaje máximo total:		20				

PUNTAJES DE CLASIFICACIÓN:						
Puntaje menor a:	10	NO CONFIABLE				
Puntaje entre:	10 y 13	ACEPTABLE				
Puntaje entre:	13 y 16,9	CONFIABLE				
Puntaje mayor o igual a:	17	MUY CONFIABLE				

CALIFICACION OBTENIDA SOBRE 20 PUNTOS	#i DIV/0!	CLASIFICACIÓN DEL PROVEEDOR				
		#i DIV/0!				

OBSERVACIONES	
FORTALEZAS	
RECOMENDACIONES	
EVALUAR NUEVAMENTE EN	

Elaborado por:					
Firma					
NOMBRE:					
CARGO:					

Copia no controlada						1 de 1
---------------------	--	--	--	--	--	--------

ANEXO 63

LISTADO DE REQUERIMIENTOS (F-MC-01)

CANT.	UND.	DESCRIPCIÓN	SOLICITADO POR	CON DESTINO A	FECHA ENTREGA	FIRMA RECIBIDO